



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français

## Trains retardés : connaissez-vous vos droits ?

Publié le 07 juillet 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Votre train a eu du retard et vous avez raté votre correspondance ? Savez-vous que le Règlement européen a prévu des indemnités en cas de retard sur les trains grandes lignes ? TGV, Intercités, iDTGV, OUIGO, Eurostar, Thalys, international... Découvrez les différentes modalités de remboursement proposées par la SNCF.

### À quelle indemnité avez-vous droit ?

L'indemnité minimale des voyageurs à l'occasion d'un retard de train est de :

- 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;
- 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Au-delà de cette garantie minimale, les entreprises ferroviaires peuvent fixer des règles plus avantageuses.

Selon le retard à l'arrivée, la SNCF prévoit une indemnité sur le prix d'achat de :

- **TGV ou train Intercités**
  - entre 30 minutes et 1h59 : 25 % uniquement en bon d'achat jusqu'à 59 minutes de retard et en bon d'achat ou virement bancaire de 1h à 1h59 ;
  - entre 2h et 2h59 : 50 % en bon d'achat ou virement bancaire ;
  - à partir de 3h : 75 % en bon d'achat ou virement bancaire.
- **Train SNCF sur un parcours international**
  - entre 30 minutes et 1h59 : 25 % uniquement en bon d'achat jusqu'à 59 minutes de retard et en bon d'achat ou virement bancaire de 1h à 1h59 ;
  - à partir de 2h : 50 % en bon d'achat ou virement bancaire.
- **iDTGV ou d'un OUIGO**
  - entre 1h et 2h : 25 % en bon d'achat ;
  - à partir de 2h : 50 % en bon d'achat.
- **Eurostar**
  - entre 1h et 1h59 : 25 % en bon d'achat ou virement bancaire (virement plafonné à 50 % de la somme) ;
  - entre 2h et 2h59 : 50 % en bon d'achat ou virement bancaire (virement plafonné à 50 % de la somme) ;
  - à partir de 3h : 75 % en bon d'achat ou virement bancaire (virement plafonné à 50 % de la somme).
- **Thalys**
  - entre 30 minutes et 59 minutes : 20 % en bon d'achat ;
  - entre 1h et 1h59 : 50 % en bon d'achat ;
  - à partir de 2h : 100 % en bon d'achat.
- **TER**

Aucune indemnité n'est prévue. Cependant, en cas de fortes perturbations, des compensations peuvent être octroyées aux voyageurs (prolongation d'abonnement ou réduction de prix sur l'achat du coupon suivant).

➔ **A savoir** : Les voyageurs détenant une carte de transport ou un abonnement qui sont confrontés à des retards ou annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent également bénéficier d'une indemnité.

### Comment faire la demande ?

Chaque catégorie de train propose [des modalités spécifiques de remboursement](https://www.sncf.com/fr/service-client/en-cas-de-retard) (https://www.sncf.com/fr/service-client/en-cas-de-retard) .

La demande d'indemnité peut s'effectuer directement en ligne via un formulaire ou bien par courrier, en indiquant :


- la référence de son dossier figurant sur le billet (référence à 6 lettres) ;
- la date du voyage ;
- le numéro du train ;
- ses nom(s) et prénom(s) ;
- ses coordonnées postales.

Il faut également joindre son billet, ainsi que le bulletin de retard original remis en gare à l'arrivée du train (à la demande du voyageur, le contrôleur du train peut certifier sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé).

### Une assistance aux voyageurs est-elle prévue en cas de retard de train ?

L'entreprise ferroviaire doit tenir les voyageurs informés de la situation, ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que celles-ci sont disponibles.

- Si le retard est supérieur à 60 minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement, dans la mesure du possible :
  - des repas et des rafraîchissements ;
  - un hébergement, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits est nécessaire ;
  - lorsque 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.
- Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, d'autres services de transport sont mis en place pour les voyageurs.

 **A noter :** En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure du départ du train, le voyageur doit toujours être correctement informé pendant l'attente et a le choix entre deux solutions :



- poursuivre son voyage : soit avec le train initial (et le voyageur a droit à une indemnisation si le train est en retard à l'arrivée), soit avec un autre train partant dans les 48h sans frais ;
- annuler son voyage : son billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour).

## Services en ligne et formulaires

- Demander une indemnisation suite au retard de son train (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R32354>)  
Modèle de document

---

## Pour en savoir plus

- Trains retardés : quels sont vos droits ?  (<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/trains-retardés-ou-annulés-droits-voyageurs#>)  
*Ministère chargé de l'économie*
- Retard de votre train et remboursement  (<https://www.oui.sncf/aide/retard-de-votre-train-et-remboursement>)  
*Société nationale des chemins de fer français (SNCF)*