

Voyage en train

Vos droits en cas d'annulation ou de retard ?



Voyage en train

Voyage en train : quels sont vos droits en cas d'annulation ou de retard ?

Toute personne voyageant en train en France ou dans un autre pays de l'Union européenne (UE) dispose de droits, en cas de retards à l'arrivée, de correspondances manquées, de trains reportés ou encore annulés. Les connaissez-vous ?

Dans les 27 États membres de l'Union européenne, les droits des voyageurs sont régis par le règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Ce règlement est applicable dans son intégralité aux trajets internationaux de transport ferroviaire de voyageurs (Thalys par exemple) et aux services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs (lignes TGV ou intercités). Ce règlement est applicable partiellement aux services de transports ferroviaires urbains et suburbains ainsi qu'aux services de transports régionaux (TER). C'est ce règlement qui impose aux entreprises ferroviaires des obligations minimales, notamment en termes d'indemnisation, d'information et d'assistance auprès des voyageurs.

Dans le détail :

Informez les voyageurs

Votre train a du retard, que ce soit au départ ou à l'arrivée ? Sachez que l'entreprise ferroviaire doit vous tenir informé de la situation, ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que celles-ci sont disponibles.

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ de votre train, vous devez être correctement informé de l'incident pendant l'attente, et vous avez le choix entre deux solutions :

- poursuivre votre voyage ou être réacheminé vers la destination finale avec un autre train sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais,
- annuler votre voyage : votre billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour). Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande. Si vous avez été remboursé, notez que vous ne pouvez pas prétendre en plus à une compensation.

Assister les voyageurs

Par ailleurs, si le retard est supérieur à 60 minutes ou en cas d'annulation de train, vous avez droit à une assistance gratuite, dans la mesure du possible. Cela concerne :

- des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable,
- un hébergement, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire (cette obligation est limitée à trois nuits maximum),
- un moyen d'informer vos proches du retard, si le retard ou l'annulation empêche la poursuite du voyage le jour même.

Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires doivent mettre en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs. À la demande du voyageur, le contrôleur du train doit certifier sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

Quelle indemnisation pour un retard de train ?

Suite à un retard du train, l'indemnisation minimale est la suivante :

- 25 % du prix du billet pour un retard de 1 heure à 2 heures à l'arrivée,
- 50 % du prix du billet pour un retard de plus de 2 heures à l'arrivée.

L'indemnisation relative au prix du billet doit être payée par l'entreprise ferroviaire dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Au-delà de cette garantie minimale pour les voyageurs, les entreprises ferroviaires sont libres de fixer des règles plus avantageuses. C'est le cas par exemple avec la garantie 30 minutes de la SNCF

Comment faire la demande d'indemnisation ?

Quel que soit le train concerné, la demande d'indemnisation peut s'effectuer directement en ligne via un formulaire, ou bien par courrier. Pensez à joindre votre billet, ainsi que le bulletin de retard original remis en gare à l'arrivée du train.