

## ÉCHANGES ET REMBOURSEMENTS EN CAS DE SITUATIONS PERTURBÉES INOPINÉES

Cette fiche récapitule les droits des voyageurs en train et en avion en cas de situation perturbée imprévue.

### TRANSPORT FERROVIAIRE

Le règlement (UE) n° 2021/782 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires<sup>1</sup> prévoit un socle minimal de droits pour les passagers, applicable à tous les trajets nationaux (TGV Inoui et Intercités, Trenitalia France et Renfe) et internationaux.

TGV	Poursuite du voyage	Prise en charge du passager	Indemnisation
<b>Trajet annulé</b>	<p>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 du train, le passager doit être correctement informé de l'incident pendant l'attente, et avoir le choix entre deux solutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>poursuivre le voyage ou être réacheminé vers la destination finale avec un autre train sans frais supplémentaires</b>, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais,</li> <li>• <b>annuler le voyage : le billet est alors intégralement remboursé</b> (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour). Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande. En cas</li> </ul>	<p><b>Si le train est annulé sans réacheminement possible sous 1h, le passager a droit à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>des repas et boissons</b> en quantité raisonnable compte tenu du retard effectif,</li> <li>• <b>un hébergement</b> si le réacheminement ne peut être opéré le jour même,</li> <li>• <b>un moyen d'informer les proches</b> si le retard de train empêche la poursuite du voyage le jour même.</li> </ul> <p>L'hébergement peut être limité à 3 nuitées si le retard du train résulte d'un cas de force majeure (intempéries, dégradation du fait d'un tiers...), de la faute du voyageur ou de la faute d'un tiers (à l'exception des autres sociétés de transport ou d'exploitation ferroviaire).</p> <p>Il est nécessaire de demander l'assistance en gare et au transporteur avant de prendre l'initiative de réserver soi-même un hébergement.</p> <p>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.</p> <p>Le transporteur informe le voyageur de la manière d'obtenir un justificatif de la perturbation.</p>	<p>Il n'y a pas d'indemnisation de billet annulé et remboursé. En revanche, si le voyage de réacheminement est retardé, le voyageur a le droit à l'indemnisation pour retard.</p>

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0782>

TGV	Poursuite du voyage	Prise en charge du passager	Indemnisation
	de remboursement, le voyageur ne peut pas prétendre en plus à une compensation.		
Trajet retardé		<p><b>Si le train est annoncé avec plus d'une heure de retard au départ, le passager a droit à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>des repas et boissons</b> en quantité raisonnable compte tenu du retard effectif,</li> <li>• <b>un hébergement</b> si la poursuite du voyage n'est pas possible le jour même,</li> <li>• <b>un moyen d'informer les proches</b> si le retard de train empêche la poursuite du voyage le jour même,</li> <li>• <b>le transport par un autre moyen (ex : taxi, bus) vers la gare la plus proche lorsque le train est arrêté durablement en pleine voie.</b></li> </ul> <p>L'hébergement peut être limité à 3 nuitées si le retard du train est dû à un cas de force majeure (intempéries, dégradation du fait d'un tiers...), à la faute du voyageur ou d'un tiers (personne sur les voies) à l'exception des autres sociétés de transport ou d'exploitation ferroviaire.</p>	<p>Le règlement impose une indemnisation minimale des passagers à hauteur de 25 % du prix du billet pour les retards à l'arrivée à partir d'une heure, et de 50 % pour les retards de deux heures et plus. Selon le règlement, le transporteur peut ne pas verser la compensation prévue s'il justifie de circonstances exceptionnelles ou si le retard à l'arrivée relève de la faute du passager ou d'un tiers (une personne sur les voies, sabotage etc.).</p> <p>Les versements peuvent être fait par virement ou bon d'achat, si le passager l'accepte.</p> <p>SNCF VOYAGEURS indemnise davantage que ces montants minimaux, notamment pour TGV INOUI et Intercités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 30 et 59 minutes de retard : 25 % du prix du billet en bon d'achat ;</li> <li>- Entre 1h et 1h59 de retard : 25 % du prix du billet, par virement ou bon d'achat ;</li> <li>- Entre 2h et 2h59 de retard : 50 % du prix du billet, par virement ou bon d'achat ;</li> <li>- Plus de 3h de retard : 75 % du prix du billet, par virement ou bon d'achat.</li> </ul> <p>De plus, lors d'incidents exceptionnels, il arrive que SNCF VOYAGEURS annonce des indemnisations bien supérieures à ses obligations (ex : 200 ou 300 % du prix du billet). SNCF VOYAGEURS ne prévoit pas de cas dans lesquelles les compensations ne sont pas versées.</p>

Les trajets régionaux (TER) ne sont pas concernés par tous les droits issus du règlement, ce tableau permet de les récapituler.

TER	Poursuite du voyage	Prise en charge du passager	Indemnisation
Trajet annulé / retardé	<p>À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, la réglementation<sup>2</sup> impose aux entreprises ferroviaires d'assurer la poursuite du voyage (ou le remboursement) et la prise en charge des passagers en cas de perturbation d'un trajet TER, uniquement lorsqu'il est compris dans un billet direct (deux billets ou plus, vendus en une seule fois et effectué par une entreprise ferroviaire unique).</p> <p>En dehors de cette hypothèse, les éventuelles garanties apportées aux passagers relèvent de la convention passée entre la région et le transporteur.</p>	<p>À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, la réglementation<sup>3</sup> impose aux entreprises ferroviaires d'indemniser les passagers en cas de perturbation sur un trajet TER, uniquement lorsqu'il est compris dans un billet direct (montant minimum d'indemnisation du règlement 25 % du prix du billet en cas de retard d'une heure ou plus, 50% en cas de retard de deux heures ou plus).</p> <p>En dehors de cette hypothèse, le montant et les conditions d'une indemnisation dépend de la convention passée entre la région et le transporteur. Elles sont listées sur cette page : <a href="https://www.fnaut.fr/retard-et-suppression-de-trains-droits-des-voyageurs/">https://www.fnaut.fr/retard-et-suppression-de-trains-droits-des-voyageurs/</a></p>	

• **Pour les trajets avec correspondance : le règlement européen qualifie de « billet direct » :** l'ensemble des billets d'un voyage composé d'une ou plusieurs correspondances, à condition que les temps minimum et maximum de correspondance définis par SNCF Voyageurs soient respectés et que l'achat soit effectué en une seule fois, auprès de la même entreprise ferroviaire. Le billet direct constitue alors un contrat de bout-en-bout. **Le voyageur dispose alors de garanties en cas de rupture de correspondance, de perturbations inopinées ou prévues.**

La durée du retard prise en compte pour le calcul de la compensation est celle du voyageur à sa destination finale, et non seulement du train retardé. En revanche, le montant de la compensation est calculé par rapport au prix de billet concerné par le trajet perturbé.

<sup>2</sup> Article L. 2151-2 III du code des transports, version applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2025 : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000047293749/2025-01-01/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000047293749/2025-01-01/)

<sup>3</sup> Article L. 2151-2 III du code des transports, version applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2025 : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000047293749/2025-01-01/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000047293749/2025-01-01/)

Valeur du bon d'achat (% calculé sur le prix du billet payé sur chacun des trajets)				
RETARD À VOTRE DESTINATION FINALE	TGV INOUI INTERCITÉS	Trajets internationaux TGV INOUI • Paris-Luxembourg • Paris-Fribourg • Paris-Barcelone • Paris-Milan	OUIGO	TER
	Moins de 30 min	/	/	/
Entre 30 et 59 min	25%	25%	/	
Entre 60 et 119 min	25%	25%	25%	
Entre 120 et 179 min	50%	50%	50%	
Plus de 180 min	75%	50%	50%	

En cas de rupture de correspondance		Trajets éligibles au Billet Direct	Trajets non-éligibles au Billet Direct
ASSISTANCE	Poursuite du voyage	Report sans frais sur le prochain train disponible	Report sur le prochain train disponible aux frais du client
	Retour en gare de départ	Réacheminement sans frais en gare de départ + remboursement intégral du voyage	Retour en gare de départ aux frais du client
	Interruption du voyage	Remboursement intégral du voyage (trajets utilisés et inutilisés)	Pas de remboursement des trajets inutilisés
	Attente d'un train de report	Repas ou collation et/ou boisson Hébergement (et transport jusqu'à celui-ci) en cas de poursuite de voyage le lendemain	/
INDEMNISATION	Calcul du temps de retard	Prise en compte du retard à l'arrivée à destination finale  Retard = heure d'arrivée réelle à destination finale – heure d'arrivée à destination finale inscrite sur le billet	Prise en compte du retard à l'arrivée du train concerné par le retard  Retard = heure d'arrivée du train en retard – heure d'arrivée inscrite sur le billet
	Calcul de l'indemnité	Compensation sur l'ensemble des trajets (sauf TER)	Compensation sur le trajet concerné par le retard

Dans un trajet TER + TGV, à compter du 1er janvier 2025<sup>4</sup>, les TER devront assurer la même prise en charge en cas de situation perturbée que pour les TGV, la possibilité de remboursement en cas de suppression de trajet, ainsi que le même niveau d'indemnisation minimale.

<sup>4</sup> (futur article L.2151-2 III du code des transports, en application de l'article 35 IV de la loi DADUE du 9 mars 2023).

- **Procédure de réclamation :**

- **Pour les trajets combinant TER, TGV et /ou OUIGO**, la SNCF VOYAGEURS indique<sup>5</sup> sur son site internet :

TGV INOUI / INTERCITÉS + OUIGO : faites une demande unique via [TOUTOUI](#) (indiquer que le transporteur concerné par le retard est TGV INOUI ou INTERCITÉS)

TGV INOUI / INTERCITÉS + TER : faites une demande unique via [TOUTOUI](#) (indiquer que le transporteur concerné par le retard est TGV INOUI ou INTERCITÉS)

OUIGO + TER : faites une demande à chacun des transporteurs

- **Pour les retards et suppressions de TGV**, la réclamation est à faire par le formulaire Toutoui ou par courrier selon les modalités indiquées sur le site de la SNCF VOYAGEURS : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/tgv-inoui-intercites/> .

Attention, les réclamations sont à formuler dans les 90 jours du voyage. Les compensations pour retard sont versées aux voyageurs, qui ne sont pas forcément ceux qui ont payé le trajet.

Si le billet n'a pas été acheté auprès du réseau SNCF Voyageurs, il faut se rapprocher du distributeur.

En cas de réponse négative ou d'absence de réponse sous un mois, le voyageur peut saisir la Médiatrice SNCF VOYAGEURS dans l'année qui suit la réclamation : <https://mediation-sncf.my.site.com/>

- **Pour les autres transporteurs (RENFE et Trenitalia France)**

Concernant Renfe, les réclamations pour les retards et suppressions de train sont à adresser sur le formulaire indiqué sur cette page : <https://www.renfe.com/es/fr/aide/engagement-de-punctualite>

Concernant Trenitalia France, les réclamations pour les retards et suppressions de train sont à adresser sur le formulaire indiqué sur cette page : <https://www.trenitalia.com/trenitalia-france/information-and-contacts/en-cas-de-retard--vos-droits-.html> En cas de réponse négative ou d'absence de réponse sous 2 mois, le Médiateur compétent est le Médiateur Tourisme et Voyage : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

---

<sup>5</sup> <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/>

## TRANSPORT AÉRIEN

Le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers<sup>6</sup> protège les voyageurs lors d'un voyage en avion.

Il s'applique lorsque :

- l'avion décolle d'un État membre de l'Union européenne (peu importe la nationalité de la compagnie et la destination du vol), ou
- l'avion décolle d'un État tiers et est à destination d'un État membre de l'Union européenne, avec une compagnie européenne, et qu'il n'existe pas de réglementation dans le pays de départ.

AÉRIEN	Poursuite du voyage	Prise en charge du passager	Indemnisation
<b>Trajet annulé</b>	<p>Le voyageur doit avoir le <b>choix entre un réacheminement sans frais par un autre vol ou le remboursement de son vol.</b></p> <p>Le réacheminement peut être effectué par une autre compagnie, et dans les meilleurs délais.</p> <p>Le remboursement doit être effectué sous 7 jours et la forme d'avoir ne peut être imposée.</p>	<p>En cas de réacheminement, <b>la compagnie aérienne doit proposer aux passagers l'hébergement à l'hôtel et la restauration nécessaires</b> durant l'attente du départ du vol.</p> <p>Cette prise en charge est due quelle que soit la cause de l'annulation du vol.</p>	<p>Lorsque l'annulation du vol intervient moins de 2 semaines avant le départ du vol, le passager a droit à une indemnisation forfaitaire. Le passager a droit à une <b>indemnisation comprise entre 125 et 600 euros</b> par passager, selon la longueur parcourue par le vol et la rapidité de l'éventuel réacheminement.</p> <p>Pour le détail du montant des indemnisations, cf. <a href="https://www.fnaut.fr/avion-retard-ou-annulation-de-vol/">https://www.fnaut.fr/avion-retard-ou-annulation-de-vol/</a></p> <p>L'indemnisation n'aura pas à être versée si la compagnie démontre avoir rencontré des circonstances extraordinaires, notion encadrée par la jurisprudence française et européenne.</p> <p>Généralement, la jurisprudence décide que sont des circonstances extraordinaires : la fermeture de l'espace aérien, des conditions météorologiques particulièrement défavorables, une collision de l'avion avec un oiseau, une grève extérieure à la compagnie aérienne, un avion touché par la foudre juste avant son départ.</p> <p>Il est habituel que ne soient pas considérés comme des circonstances extraordinaires les problèmes techniques, et la grève du personnel de la compagnie, même si la grève est spontanée.</p>

<sup>6</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1476179175834&uri=CELEX:32004R0261>

AÉRIEN	Poursuite du voyage	Prise en charge du passager	Indemnisation
Trajet retardé	En cas de retard de plus de cinq heures au départ, la compagnie doit proposer au passager la possibilité de renoncer à son vol et d'en obtenir le remboursement, quelle que soit la cause du retard. Il peut aussi choisir de maintenir son vol.	En fonction de la durée du retard et de la distance parcourue par le vol, les passagers doivent bénéficier de la restauration et de l'hébergement à l'hôtel nécessaires, quelle que soit la cause du retard.	En cas de retard de plus de trois heures à l'arrivée à la destination finale du voyageur, sauf circonstances extraordinaires, le passager a droit à une indemnisation forfaitaire, dont le montant varie selon la distance parcourue (arrêt du 19 novembre 2009 (affaires C-402/07 et C-432/07) de la Cour de justice de l'Union européenne), allant de 250 à 600 euros.

**En cas de rupture de correspondance**, dans la jurisprudence relative aux droits des passagers aériens, c'est l'arrivée à la destination finale du passager qui est prise en compte : **la compagnie doit donc mettre en œuvre les réacheminements nécessaires pour lui permettre d'arriver jusqu'à celles-ci avec le retard le moins important possible, sans aucun frais pour le passager. Il est indispensable dans ce cas que le billet ait bien été acheté de bout-en-bout**, ce qui peut parfois poser des problèmes de compréhension des voyageurs lorsque les trajets ont été vendus par des intermédiaires de vente qui ont assemblé fictivement des tronçons de vol.

**Procédure de réclamation** : en cas de situation perturbée inopinée, il est conseillé de conserver tous les éléments de preuve de la situation rencontrée. Il faut ensuite s'adresser par écrit (mail, formulaire en ligne, etc) à la compagnie aérienne.

En cas de réponse négative – ou d'absence de réponse sous deux mois – il est possible de s'adresser au Médiateur compétent pour la compagnie (désigné dans ses conditions générales de transport, en France il s'agit le plus souvent du Médiateur Tourisme et Voyage : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ) ou à l'organisme national chargé de veiller à la bonne application du règlement européen sur les droits des passagers aériens du pays de départ du vol litigieux (en France, il s'agit de la DGAC : <https://droits-passagers-aeriens.aviation-civile.gouv.fr/>

**Si le vol fait partie d'un voyage à forfait** (achat simultané d'un vol + une prestation durant au moins 24h ou incluant une nuitée, comme une nuit d'hôtel ou une location de voiture), le passager peut s'adresser à l'intermédiaire de vente pour ses réclamations.