

SNCF : REMBOURSEMENT ET ECHANGE DES VOYAGES SANS FRAIS

Publié le 19 mai 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Illustration 1 Crédits : © PHILETDOM - stock.adobe.com



La circulation ferroviaire reprend progressivement dans le cadre du déconfinement. Cependant, la propagation du coronavirus restant incertaine, la SNCF permet d'échanger ou de vous faire rembourser gratuitement vos billets de train TGV INOUI, OUIGO, Intercités et TER pour vos voyages jusqu'au 31 août 2020 inclus.

Les démarches peuvent s'effectuer sur l'ensemble des canaux de vente habituels (dont le site oui.sncf et les agences en ligne agréées SNCF).

TGV INOUI et Intercités :

Votre demande d'échange ou de remboursement sans frais peut se faire jusqu'au moment du départ de votre train. Si votre demande est faite après le départ de votre train ou que vous ne parvenez pas à annuler votre billet, vous pouvez en demander le remboursement auprès du Service Clientèle uniquement, dans les 60 jours.

OUIGO :

Votre demande d'échange ou de remboursement sans frais peut se faire jusqu'à 1h30 avant le départ de votre train.

TER :

En cas de correspondance avec un parcours TGV ou Intercités : tous les voyages jusqu'au 24 juin 2020 inclus peuvent être échangés et annulés sans frais jusqu'au départ du train depuis la rubrique « *Mes commandes* » du site internet, à condition que votre demande soit faite avant le 27 mai 2020. Si la demande est faite après le départ de votre train ou que vous ne parvenez pas à annuler votre billet, vous pouvez en demander le remboursement auprès du Service Clientèle uniquement, dans les 60 jours.

Sans correspondance : les voyages compris entre le 9 mars et le 30 avril 2020 inclus peuvent être remboursés sans frais à condition que votre demande soit adressée dans les 60 jours à partir du 11 mai 2020.

Pour les billets au format papier, il faut se rendre en gare ou boutique SNCF et pour les billets électroniques, il faut adresser votre demande sur le site TER régional au Centre Relation Client TER.

Et aussi

[Les nouvelles attestations de déplacement au-delà de 100 km et dans les transports publics : quelles sont les règles ?](#)

[11 mai 2020 : début du plan de déconfinement progressif](#)

[Cartes Navigo et Imagine R : demandez votre remboursement jusqu'au 17 juin](#)

Pour en savoir plus

[COVID-19 : nos engagements pour voyager en toute sécurité, l'info trafic et nos mesures commerciales](#)

Société nationale des chemins de fer français (SNCF)

[Reprise progressive du trafic : tout ce que vous devez savoir](#)

Société nationale des chemins de fer français (SNCF)