

Pour bénéficier de ces nouveaux droits, votre trajet doit remplir les 7 conditions cumulatives suivantes :

1. Votre trajet doit inclure une ou plusieurs correspondances préalablement assemblées par le ou les transporteurs et proposées ainsi par SNCF Connect. Tout trajet dont les correspondances sont assemblées par vous-même ne bénéficient pas de ces nouveaux droits et,
2. Votre trajet avec correspondance(s) est réglé par paiement unique et,
3. Chacune des correspondances respecte les temps minimum et maximum définis par le ou les transporteurs (pour connaître les temps minimum et maximum à respecter pour vos correspondances, nous vous invitons à consulter les conditions générales de vente du transporteur concerné) et,
4. Un retard survient sur au moins un des trajets avec correspondance figurant sur votre billet et,
5. Vos correspondances sont assurées par un des transporteurs suivants : TGV InOui, OUIGO, Intercités, TER.. Concernant Eurostar, vous bénéficiez des nouveaux droits si la ou les correspondances de votre trajet sont exclusivement assurées par ces deux transporteurs et,
6. Votre trajet est effectué en France ou sur une ligne des Paris-Luxembourg, Paris-Fribourg, Paris-Barcelone, Paris-Milan ou sur la partie française des lignes France-Allemagne, France-Suisse (Lyria), France-Bruxelles, France-Luxembourg, France-Italie et Paris-Vienne et,
7. Le billet porte le numéro de train, la date et l'horaire de chaque trajet.

Il est à noter que pour les trajets dont une des correspondances est opérée par tout autre transporteur, national ou international (transdev, Renfe, SNCB, Deutsche Bahn...), il convient de vous renseigner auprès de ce transporteur pour savoir si vous bénéficiez des nouveaux droits. D'autre part, les trajets qui sont réalisés dans le cadre d'un abonnement ou d'un forfait TER ne vous permettent pas de bénéficier de ces nouveaux droits.

#### *Vos nouveaux droits*

Uniquement, si vous remplissez l'ensemble des 7 conditions listées ci-dessus, votre trajet avec correspondances constitue alors un seul contrat de transport de bout en bout qui vous offre une prise en charge et/ou une indemnisation en cas (1) de retard de plus d'une heure à votre destination finale et/ou (2) de suppression d'une des correspondances de votre trajet.

En cas de retard d'une heure ou plus à la destination finale, suite à une correspondance de votre trajet retardée ou annulée, plusieurs choix vous seront proposés selon les types de train concernés et de la politique des transporteurs :

- Vous pourrez obtenir le remboursement intégral du prix de votre billet pour la ou les parties non effectuées de votre trajet ou les parties déjà effectuées si votre voyage ne représente plus aucun intérêt. Ce remboursement pourra être effectué en numéraire ou prendre la forme de bons voyages. Les demandes de remboursement devront être adressées directement à chaque transporteur concerné qui disposera d'un délai de 30 jours à compter de la réception de votre demande pour y procéder;
- ou vous pourrez poursuivre votre voyage ou être réacheminé vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à votre convenance.

Le réacheminement devra être réalisé sans coûts supplémentaires pour vous. Si tel est le cas, ces coûts devront vous être remboursés. De même, si le transporteur ne communique pas les options de

réacheminement dans un délai de 100 minutes à compter du départ prévu, vous pourrez planifier vous-même un autre itinéraire et obtenir le remboursement du nouveau billet.

Par ailleurs et si nécessaire, vous bénéficiez de l'assistance du ou des transporteurs concernés, des repas et des rafraîchissements, l'hébergement ainsi que le transport pour s'y rendre seront pris en charge. A ce titre, d'autres moyens de transport peuvent également vous être proposés.

En cas de retard de 60 minutes ou plus et sans remboursement de votre trajet, vous pouvez obtenir une indemnité qui sera au minimum 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.

Cette indemnité peut être versée en numéraire ou sous forme de bons voyages.

Nous attirons votre attention sur le fait que :

- Certains transporteurs imposent que toute réclamation soit effectuée dans un délai de 3 mois suivant la date du trajet concerné. Aussi, nous vous conseillons de respecter ce délai.
- Les règles d'indemnisation s'appliqueront aux correspondances avec TER et, ce à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Toutefois, le règlement ne s'applique pas en cas de perturbations liées à votre faute, à celle d'un tiers (exemple : personnes sur les voies, vol de câble...) ou aux circonstances exceptionnelles suivantes : les conditions météorologiques extrêmes, les catastrophes naturelles majeures, les crises de santé publiques graves et les attaques terroristes.

Pour rappel, ces droits sont ceux fixés par le règlement européen et s'imposent à chaque transporteur qui adapte sa politique commerciale en fonction.

Aussi, pour connaître la politique de remboursement, d'assistance et d'indemnisation propre à chaque transporteur et vos droits exacts associés, nous vous invitons à consulter les conditions générales de vente desdits transporteurs.

## Article 4. PRESTATIONS D'AUTOCAR

Les Prestations en autocar sont proposées, sur le Site, par SNCF CONNECT au nom et pour le compte des autocaristes.

Elles sont régies par les présentes Conditions Générales de SNCF Connect et par les Conditions spécifiques de vente du Partenaire concerné, qui doivent être acceptées avant la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture de Prestations d'autocar sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

L'encaissement des Commandes est effectué par SNCF Connect au nom et pour le compte de son partenaire. La facturation est gérée par le Partenaire concerné.