

Communication N° 16 – Mars 2020

# RENFE-SNCF EN COOPÉRATION : MESURES EXCEPTIONNELLES COVID-19

## LE CONTEXTE

↗ ALTÉRATION DES CIRCULATION DES TRAINS RENFE-SNCF EN COOPÉRATION.

## IMPACTS SUR LA CIRCULATION A PARTIR DU 17 MARS JUSQU'AU 31 MARS

JOUR	TRAIN	IMPACTS
17 mars (1)	9702 Barcelone-Paris 9715 Paris-Barcelone 9704 Barcelone-Paris	Circulent sur leur parcours habituel, avec un arrêt exceptionnel à Lyon St.Exupéry
	Reste des Trains	Supprimés
18 mars (1)	9704 Barcelone-Paris	Circule sur son parcours habituel, avec un arrêt exceptionnel à Lyon St.Exupéry
	Reste des Trains	Supprimés
Du 19 /03 au 30/03	Tous les trains	Supprimés
31/03	Tous les trains	Bloqués à la vente

(1) Afin de limiter les risques de contagion, aucun service de cafétéria ou de restauration ne sera assuré à bord de ces trains. Pour plus de sécurité, Renfe et SNCF ont programmé un nettoyage extraordinaire de leurs trains, en appliquant un produit désinfectant spécifique à tous les éléments intérieurs, une procédure qui s'ajoute à celles déjà effectuées habituellement pour nettoyer et désinfecter tous les éléments présentant un risque plus élevé de transmission.

## MESURES ALTERNATIVES DE TRANSPORT

Aucune mesure alternative de transport n'est prévue. Les passagers des trains annulés peuvent choisir de se faire rembourser le coût du billet sans frais ou d'échanger la date de

voyage dans la même classe et le même itinéraire en fonction de la disponibilité et des trains qui circulent.

Pour cela, le client devra se présenter en gare ou dans une boutique SNCF, quel que soit le tarif ou le type de billet.

## MESURES D'APRÈS-VENTE POUR LES VOYAGES JUSQU'AU 30 AVRIL :

### ANNULATION ET DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Tous les voyageurs munis de billets pour les circulations jusqu'au 30 avril pourront renoncer à voyager et demander un remboursement total du montant de leurs billets, quel que soit le tarif, selon les modalités suivantes :

#### Billets émis sur un canal SNCF :

- Sur Mosaïque, il faut procéder à l'annulation système en s'affranchissant des frais d'après-vente (motif de non retenue « mesure commerciale nationale »).
- Le client pourra également adresser sa demande de remboursement au Service Client SNCF a posteriori (dans un délai de 3 mois).

#### Billets émis par un autre réseau :

Le client doit faire annoter au guichet son billet comme « non-utilisé » et faire sa demande de remboursement auprès de l'entité ayant fait la vente originale.

### ECHANGE : en gares et boutiques uniquement

#### Echange pour une nouvelle date de voyage jusqu'au 30/04 :

Annoter le billet initial avec timbre à date

- Faire une nouvelle vente au tarif remplacement RC00AD (émission d'un billet sans coût)

Le voyageur devra présenter les deux billets lors de son voyage.

#### Echange pour une nouvelle date de voyage postérieure au 30/04 :

- Procéder à l'annulation comme décrit ci-dessus
- Faire une nouvelle vente au tarif du jour.