



Retard TGV /Litige avec SNCF

Par **Lucien55**, le **11/01/2019** à **20:39**

bonjour,

La SNCF refuse de prendre en compte un retard de TGV supérieur à 30 minutes sur un trajet Côte d'Azur -> Paris.

Sur le site internet de réclamation, la procédure est bloquée à l'étape 4 alors qu'il faut aller jusqu'à l'étape 8 pour terminer la réclamation !

Le blocage intervient avec le message retard de 13 minutes --> pas de remboursement.

Or voici les faits.

Je prend une réservation pour un TGV au départ de Menton (06)
(TGV direct Paris) départ Menton 9H22 arrivée Paris 16H15.

Le jour du départ le TGV est affiché (à l'heure) en gare de Menton. Dix minutes avant le départ, une annonce haut-parleur prévient qu'en raison d'un incident technique , le TGV ne partira pas de la gare de Menton mais de Nice !

L'annonce invite les voyageurs à prendre un TER qui les conduira en gare de Nice et assurera la correspondance.

Or ce TER s'arrêtant à toutes les gares arrive à Nice alors que le TGV n'a pas attendu et il faudra attendre le TGV suivant pour Paris qui partira 1 heure plus tard.

Sans parler de la nécessité de changer les réservations puisqu'il ne s'agit pas du même TGV !
Ce TGV étant arrivé à 16H55 soit 40 minutes après le TGV initialement réservé, un remboursement de 25% est dû (retard compris entre 30 et 120 minutes).

Or le site de réclamation prétend que le retard ne fut que de 13 minutes.

Ces 13 minutes correspondent au retard au départ entre le départ du TGV annulé et le TER de remplacement (TER qui ne nous a pas permis de prendre le bon TGV).

faut-il faire une réclamation par écrit au lieu d'internet , en raison du blocage informatique.

Par **morobar**, le **12/01/2019** à **10:28**

Bonjour,

Soit vous effectuez une réclamation écrite, soit vous secouez votre ordinateur jusqu'à franchir l'étape bloquante.

:)

Pour le reste les CGV de la SNCF comportent trop de pages pour que je m'y plonge, sans compter l'éventuel cas de force majeure exonératrice de toute responsabilité.

Par **lucien55**, le **12/01/2019** à **13:06**

Bonjour,

Je suis d'autant plus surpris qu'un contrôleur dans le second TGV m'a affirmé que j'aurai droit à un remboursement de 25% puisque le second TGV arrivait environ 45 minutes après et m'a indiqué la procédure à suivre !

Par **morobar**, le **13/01/2019** à **08:42**

Bonjour et bon dimanche,

Confirmation de mon propos

Si vous n'arrivez pas à établir votre réclamation en ligne, reste la lettre.

Selon la théorie juridique dite "des gares", n'importe quelle gare SNCF est à même de recevoir votre réclamation.*

Mais mieux vaut adresser soit à l'adresse figurant sur le billet, soit à la gare de départ ou de destination.

Par **lucien55**, le **13/01/2019** à **10:48**

bonjour,

[citation]Selon la théorie juridique dite "des gares", n'importe quelle gare SNCF est à même de recevoir votre réclamation.[/citation]

non **c'est terminé** pour cette procédure, en ce qui concerne les TGV.

Les gares n'en veulent plus

C'est soit par internet sur le site G30 SNCF

soit par courrier postal vers un centre de traitement situé à Caen !

Par **morobar**, le **13/01/2019** à **11:11**

Les gares n'en veulent peut-être plus, mais à ma connaissance aucun renversement de la jurisprudence dite "des gares principales".

Cette jurisprudence s'applique aussi bien pour les banques que les assurances...