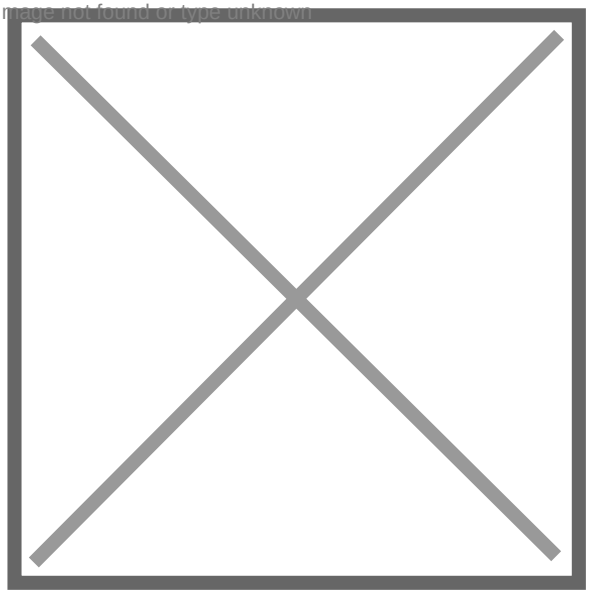
Image not found or type unknown



Probleme de remboursement SCNF

Par **masterKey**, le **19/04/2013** à **19:10**

Bonsoir tout le monde,

Voici "en gros" la situation dans laquelle ma société se retrouve.

_____

Récap. de la lettre envoyée au service remboursement de la SNCF :

En date du 11/02/2013 et suite au retard de plus d'une heure trente du TGV n° 2400 en départ de Strasbourg et à destination de Paris Est, notre technicien n'a pas pu effectuer sa prestation à temps chez notre client parisien. Cela représente malheureusement une perte sèche pour notre société.

Nous sommes dans l'obligeance de vous demander le remboursement intégral du voyage de notre technicien ainsi que les frais engendrés par ce problème, sachant qu'entre temps le client à fait intervenir un autre prestaire à notre place...

_____

(en gros c'était 1h30 de retard à l'aller, 1h30 de retard au retour pour une une perte d'environ 500€... nous ne demandions le remboursement que de la moitié histoire de ne pas passer pour des enf**** si je puis dire, donc nous n'avons pas pu effectuer la prestation ni la facturer, s'ajoute à cela les frais de transports, les frais divers sur place, les billets de train, etc..)

Donc suite à la lettre ci-dessus, je reçois aujourd'hui un courrier de la sncf me stipulant que : après analyse la compensation prévue est de 8,30€ (sous forme de bon de voyage), et en ce qui concerne les frais engagés le remboursement n'est pas possible car le contrat constitué par le billet est un contrat de transport... donc selon eux les frais engagés sont à ma charge....

J'aimerai juste savoir si c'est normal et sinon par quel recours pouvons nous obtenir un remboursement ? à la limite qu'on ne nous rembourse pas le devis (signé par le client) je veux bien le comprendre. Mais nous rembourser 8,30€ sur plus de 70€ de billets.... et 500€ de pertes alors que ça nous as totalement desservi, aussi bien au niveau du cout de notre technicien, des frais engendrés et surtout au niveau de l'image de notre société. (J'ajouterai que nous avions tout de même prévu +/- 45 minutes de délais en plus et que les retards sont purement du à la sncf)

Puis pour le bon voyage, après ce coup, je pense que nous allons éviter le train pour un bon moment :)

Merci d'avance à toutes les personnes qui seraient à même d'éclairer ma lanterne.

Cordialement,

Par **nohky**, le **25/04/2013** à **10:07**

bonjour,

la SNCF ne sait pas ce que va faire votre technicien et ça ne la regarde pas. Si elle devait vous assurer contre les pertes éventuelles, elle demanderait un surcout en fonction de ça.

Il me semble que pour des retards aussi longs et si la responsabilité de la SNCF est engagée, vous pouvez obtenir un meilleur remboursement des billets. Mais il me semble illusoire d'espérer mieux que le remboursement des 70€.

Par **masterKey**, le **01/05/2013** à **15:22**

Bonjour et merci pour cette information

Mais bizarrement il me semblait avoir vu des cas ou la sncf remboursait les frais engendrés.. je n'ai pas de lien sous la main mais une brève recherche suffit à le constater.

Quand au remboursement des billets, j'ai écris une nouvelle lettre, mais bon la réponse ne viendra surement pas avant 2-3 mois...

Cordialement,

Par **moisse**, le **01/05/2013** à **16:45**

Bonjour,
Comme tous les transporteurs, la SNCF vend ses prestations accompagnées par des CGV. Ces conditions visent à limiter sa responsabilité en cas de défaillance, sinistre corporel ou matériel, perte, avarie, retards..à un montant qui ne soit pas insignifiant.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Ces conditions ne sont plus opposables au demandeur en cas de faute lourde.
Ce qui signifient qu'elles le sont le reste du temps.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés