

SNCF LANCE SA NOUVELLE GARANTIE 30 MINUTES : LA GARANTIE PONCTUALITE GRATUITE LA PLUS AVANTAGEUSE D'EUROPE



Sur tous les voyages TGV et Intercités, SNCF prend un nouvel engagement exclusif et lance dès le 1er décembre 2016 la nouvelle garantie 30 minutes. Quel que soit le motif du retard, c'est la garantie d'être remboursé en bon d'achat dès 30 minutes de retard sur tous les voyages TGV et Intercités. Le remboursement commence à 25% du prix du billet et augmente avec la durée du retard.

La garantie 30 minutes est gratuite, plus avantageuse qu'avant, et même plus avantageuse que la réglementation européenne et les pratiques des concurrents. Elle est aussi plus simple et 100% digitale.

La garantie 30 minutes est plus avantageuse qu'avant : elle s'applique désormais à tous les retards sans exception, y compris ceux dont SNCF n'est pas directement responsable (intempéries, colis suspects, obstacles sur les voies...).

Elle est plus avantageuse que la réglementation européenne : dès 30 minutes de retard, elle indemnise systématiquement ses clients d'au moins 25% du prix du billet TGV ou Intercités. La réglementation européenne impose les compensations à partir d'une heure.

	Retard entre 30 et 59 min	Retard entre 60 et 119 min	Retard entre 120 et 179 min	Retard de 180 ou plus
RÈGLEMENT EUROPÉEN	0%	25%	50%	60%
NOUVELLE GARANTIE PONCTUALITE	25%	25%	50%	75%

La nouvelle garantie 30 minutes est aussi **plus avantageuse que les pratiques des concurrents : aucune offre de transport nationale n'a déjà pris un tel engagement vis-à-vis de ses clients.**

CONTACT PRESSE

Fabienne CONSTANCE – 06 17 75 81 24 – fabienne.constance@sncf.fr
 Philippe PLANCHOT - 06 12 83 02 05 – philippe.planchot@sncf.fr

LA GARANTIE 30 MINUTES EST PLUS SIMPLE ET 100% DIGITALE

- Dès l'arrivée du train, le client peut faire sa demande en ligne sur le site internet g30.sncf.com ou depuis l'appli SNCF.
- Il reçoit ensuite un bon d'achat digital en 48 heures.
- Le bon d'achat est utilisable pendant un an sur Internet et dans tous les points de vente.
- Le client peut donc tout faire depuis Internet s'il le souhaite.



SNCF LANCE SA NOUVELLE GARANTIE 30 MINUTES

C'EST GRATUIT

SUR TOUS LES VOYAGES TGV ET INTERCITÉS

C'EST PLUS AVANTAGEUX

AVANT
Remboursement
uniquement pour
les retards dus
à SNCF



**GARANTIE POUR TOUS LES RETARDS
DÈS 30 MINUTES**

« Dès 30 minutes de retard, j'ai la garantie
d'être remboursé(e) en bon d'achat d'au moins
25% du prix de mon billet TGV ou Intercités. »

C'EST PLUS SIMPLE

AVANT
Demande en ligne
à partir du
lendemain 14h,
uniquement pour
les e-billets



**DEMANDE EN LIGNE IMMÉDIATE
POUR TOUS**

« Quel que soit mon billet, je peux faire ma
demande dès l'arrivée du train sur le site
Internet g30.sncf.com ou l'appli SNCF. »

AVANT
Envoi par voie
postale du bon
d'achat, utilisable
en une seule fois
et pas sur
Internet



**REMBOURSEMENT EN BON D'ACHAT
DIGITAL EN 48H**

« Dans les 48h suivant ma demande, je reçois
un code utilisable sur Internet et dans tous
les points de vente. »

CONTACT PRESSE

Fabienne CONSTANCE – 06 17 75 81 24 – fabienne.constance@sncf.fr

Philippe PLANCHOT – 06 12 83 02 05 – philippe.planchot@sncf.fr

LA GARANTIE 30 MINUTES EST UN NOUVEL ENGAGEMENT UNIQUE AU SERVICE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS SNCF

L'ambition de SNCF est de devenir la référence européenne du service client. La garantie 30 minutes, c'est un investissement au service de la confiance et de la relation dans la durée avec ses clients. **C'est un engagement fort et visible, soutenu par les plans d'action ambitieux de SNCF au service de la ponctualité :**

- Une nouvelle coordination connectée des équipes : quatre centres opérationnels des services aux voyageurs supervisent et accompagnent chaque jour le voyage de 300 000 clients. Ils coordonnent l'ensemble des agents (conducteur, chefs de bord, agents en gare, etc.) pour garantir aux voyageurs la meilleure ponctualité et la meilleure information.
- Un investissement massif dans le matériel et l'organisation de la maintenance : SNCF a investi 1,2 milliard d'euros dans les nouvelles rames qui sont progressivement déployées vers le Sud-Ouest, et elle investit chaque année 150 millions d'euros pour rénover les rames déjà en circulation partout en France.
- La modernisation historique du réseau : grâce au "plus grand chantier d'Europe", 6 000 kilomètres de voies auront été renouvelées d'ici la fin de l'année 2016, soit un peu plus que la distance entre Paris et New York.

CHIFFRES CLES :

- 89,8% : taux de régularité 2016 pour TGV en cumul
- 88,7% : taux de régularité 2016 pour Intercités en cumul
- 1/3 des retards sont dus à des causes externes (colis suspects, actes de malveillance, intempéries, obstacles sur les voies ...)
- Plus de 50 % des demandes de compensation Garantie Ponctualité sont digitales et envoyées en ligne.
- 48 heures, c'est le délai pour recevoir son bon d'achat G30.

CONTACT PRESSE

Fabienne CONSTANCE – 06 17 75 81 24 – fabienne.constance@sncf.fr

Philippe PLANCHOT – 06 12 83 02 05 – philippe.planchot@sncf.fr