

## Médiateur de la SNCF Voyageurs : comment y recourir ?

Vous devez d'abord contacter le Service relation client du transporteur (SNCF Voyageurs, Eurostar ou Chemins de fer de la Corse) pour un litige commercial, ou le Centre de recouvrement pour un litige lié à une contravention. Si le litige n'est pas réglé, vous pouvez saisir le médiateur de la SNCF Voyageurs pour trouver une solution amiable. Nous faisons le point sur la réglementation.

### Pour quels litiges peut-on saisir le médiateur de la SNCF Voyageurs ?

Le médiateur de la SNCF Voyageurs a pour mission de proposer une solution amiable si vous avez un **litige non réglé** avec la SNCF Voyageurs, Eurostar, ou les Chemins de fer de la Corse.

Ce litige doit être de nature **commerciale** ou **contraventionnelle** à la police du transport ferroviaire des 4 premières classes.

Pour les litiges commerciaux, il peut s'agir, par exemple, des situations suivantes :

Temps insuffisant de correspondance entre l'arrivée d'un TER et l'embarquement dans un OUIGO

Remboursement de frais engendrés par la suppression d'un TER

Suppression de TGV, absence de solution de remplacement

Pour les litiges contraventionnels, il peut s'agir, par exemple, des situations suivantes :

Procès-verbal pour obstacle à la fermeture des portes du train

Procès-verbal pour oubli de carte d'abonnement

Procès-verbal pour bagage abandonné

### Qui peut saisir le médiateur de la SNCF Voyageurs ?

**Vous-même** (le client) ou une **tierce personne** de votre choix à laquelle vous devez donner un mandat.

#### À noter

Le mandat doit être téléchargé sur le [site du médiateur de la SNCF Voyageurs](#).

### Quand saisir le médiateur de la SNCF Voyageurs ?

Pour saisir le médiateur, vous devez obligatoirement **avoir au préalable fait une réclamation écrite** :

au [Service relation client du transporteur](#) lorsque votre litige est de nature commerciale

ou au **Centre de recouvrement** lorsque votre litige concerne une contravention. Les coordonnées figurent sur votre contravention mais vous pouvez également contacter le Centre de recouvrement en ligne :

- [Saisir le Centre De Recouvrement de la SNCF Voyageurs](#)

**Sans réponse** ou réponse négative **sous 1 mois** du Service relation client ou du Centre de recouvrement pour la SNCF Voyageurs (**3 mois** pour l'Eurostar ou les Chemins de fer de la Corse), vous pouvez saisir le médiateur de la SNCF Voyageurs.

Votre réclamation écrite ne doit **pas dater de plus de 1 an**.

#### Attention

Vous ne devez **pas avoir déjà fait un recours auprès des tribunaux** français ou étrangers pour régler votre litige.

### Quelle est la démarche pour saisir le médiateur de la SNCF Voyageurs ?

Vous pouvez saisir le médiateur **en ligne** ou **par courrier**.

Les documents à joindre ne sont pas exactement les mêmes selon que votre litige est de nature commerciale ou contraventionnelle.

Votre saisine peut être faite directement en ligne :

Vous devez décrire **précisément** l'objet de votre litige.

Vous devez joindre (scanner) à votre saisine les **documents suivants** :

Copie du billet/carte d'abonnement, de réduction (en cas de billet numérique, fournir le mail de confirmation de votre commande) ou copie de votre indemnité forfaitaire si votre litige porte sur une régularisation

Copie adressée au Service relation client du transporteur

Toute autre pièce à l'appui de votre demande (par exemple, carte de réduction)

Copie numérique du mandat, si vous faites appel à un tiers pour saisir le médiateur à votre place. Ce tiers doit fournir une copie de votre pièce d'identité (par exemple, CNI)

- [Saisir en ligne le médiateur de la SNCF Voyageurs](#)

Votre saisine peut être faite directement en ligne :

Vous devez décrire précisément l'objet de votre litige.

Vous devez joindre (scanner) à votre saisine les **documents suivants** :

Copie du procès-verbal datant de moins de 3 mois

Preuve de votre saisine du Centre De Recouvrement

Copie numérique du mandat, si vous faites appel à un tiers pour saisir le médiateur à votre place. Ce tiers doit fournir une copie de votre pièce d'identité (par exemple, CNI)

- [Saisir en ligne le médiateur de la SNCF Voyageurs](#)

Les documents à joindre ne sont pas exactement les mêmes selon que votre litige est de nature commerciale ou contraventionnelle.

Vous devez décrire **précisément** dans votre courrier l'objet de votre litige.

Vous devez joindre à votre courrier les**documents suivants** :

Copie du billet/carte d'abonnement, de réduction (en cas de billet numérique, fournir le mail de confirmation de votre commande) ou copie de votre indemnité forfaitaire si votre litige porte sur une régularisation

Copie adressée au Service Relation Client du transporteur

Toute autre pièce à l'appui de votre demande (par exemple, carte de réduction)

Copie numérique du mandat, si vous faites appel à un tiers pour saisir le médiateur à votre place. Ce tiers doit fournir une copie de votre pièce d'identité (par exemple, CNI)

Votre courrier doit être envoyé au médiateur de la SNCF Voyageurs.

**Où s'adresser ?**

**Médiateur de la SNCF Voyageurs**

**Par courrier**

Médiateur SNCF Voyageurs

TSA 37 701

59973 TOURCOING CEDEX

**Par messagerie**

Accès au [formulaire de contact](#)

Vous devez décrire précisément dans votre courrier l'objet de votre litige.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

Vous devez joindre à votre courrier les**documents suivants** :

Copie du procès-verbal datant de moins de 3 mois

Preuve de votre saisine du Centre De Recouvrement

Copie numérique du mandat, si vous faites appel à un tiers pour saisir le médiateur à votre place. Ce tiers doit fournir une copie de votre pièce d'identité (par exemple, CNI)

Votre courrier doit être envoyé au médiateur de la SNCF Voyageurs.

**Où s'adresser ?**

**Médiateur de la SNCF Voyageurs**

**Par courrier**

Médiateur SNCF Voyageurs

TSA 37 701

59973 TOURCOING CEDEX

**Par messagerie**

Accès au [formulaire de contact](#)

- [Saisir le médiateur de la SNCF dans le cadre d'une contestation d'une contravention](#)

**Quel est le coût de la saisine du médiateur SNCF Voyageurs ?**

La saisine du médiateur de la SNCF Voyageurs estgratuite et confidentielle.

**Comment est traitée la demande par le médiateur de la SNCF Voyageurs ?**

Le traitement de votre demande diffère selon que votre litige est de nature commerciale ou contraventionnelle.

Le médiateur de la SNCF Voyageurs examine le dossier et propose une solution dans **undélai de 3 mois**. En cas de litige complexe, le médiateur de la SNCF Voyageurs vous informe du prolongement du délai d'instruction.

**L'avis du médiateur de la SNCF Voyageurs a valeur de proposition.**

Le transporteur ferroviaire et vous-même êtes libres de suivre ou non l'avis du médiateur de la SNCF Voyageurs.

Le transporteur ferroviaire et vous-même avez un délai de**14 jours** à partir de la date figurant sur l'avispour vous prononcer.

Si le transporteur ferroviaire ou vous-même refusez l'avis, il n'est pas appliqué.

**Passé ce délai**, l'avis est considéré comme accepté.

**À savoir**

l'avis du médiateur de la SNCF Voyageurs est**définitif**. Vous avez toutefois la possibilité de faire un mais l'avis du médiateur de la SNCF Voyageurs et les pièces fournies n'auront aucune valeur.

Le médiateur de la SNCF Voyageurs examine le dossier et propose une solution dans **undélai de 3 mois**. En cas de litige complexe, le médiateur de la SNCF Voyageurs vous informe du prolongement du délai d'instruction.

**L'avis du médiateur de la SNCF Voyageurs a valeur de proposition.**

En cas de minoration du montant de la contravention acceptée par le transporteur ferroviaire et vous-même, le processus suit son cours et vous devez régler votre contravention.

Si vous refusez de suivre l'avis du médiateur de la SNCF Voyageurs et ne payez pas la contravention, elle est transmise à l'officier du ministère public et est ensuite **majorée (augmenté)**.

**À savoir**

l'avis du médiateur de la SNCF Voyageurs est**définitif**. Vous avez toutefois la possibilité de faire un mais l'avis du médiateur de la SNCF Voyageurs et les pièces fournies n'auront aucune valeur.

**Cartes de transport**

**Questions – Réponses**

- [Comment bénéficier du billet de congé annuel de la SNCF à tarif réduit ?](#)
- [Peut-on contester un procès-verbal \(une amende\) reçue dans les transports en commun ?](#)

[Toutes les questions réponses](#)

**Et aussi...**

- [Cartes de transport](#)

**Pour en savoir plus**

- [Site du médiateur de la SNCF Voyageurs](#)

Source : Société nationale des chemins de fer français (SNCF)

- [Service Relation Client des transports ferroviaires](#)

Source : Société nationale des chemins de fer français (SNCF)

- [Les associations de consommateurs](#)

Source : Ministère chargé des finances

**Où s'informer ?**

- **Médiateur de la SNCF Voyageurs**

**Par courrier**

Médiateur SNCF Voyageurs

TSA 37 701

59973 TOURCOING CEDEX

**Par messagerie**

Accès au [formulaire de contact](#)

**Services en ligne**

- [Saisir le Centre De Recouvrement de la SNCF Voyageurs](#)

Téléservice

- [Saisir en ligne le médiateur de la SNCF Voyageurs](#)

Téléservice

- [Saisir le médiateur de la SNCF dans le cadre d'une contestation d'une contravention](#)

Modèle de document



Ville de

**Palavas-les-Flots**

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : [04 67 07 73 00](tel:0467077300)