



Annuler un billet

Annuler un billet : uniquement Billet Agence de voyage / Billet Max Actif

Annuler un billet aller-retour

Annuler un billet d'une réservation multiplax

08

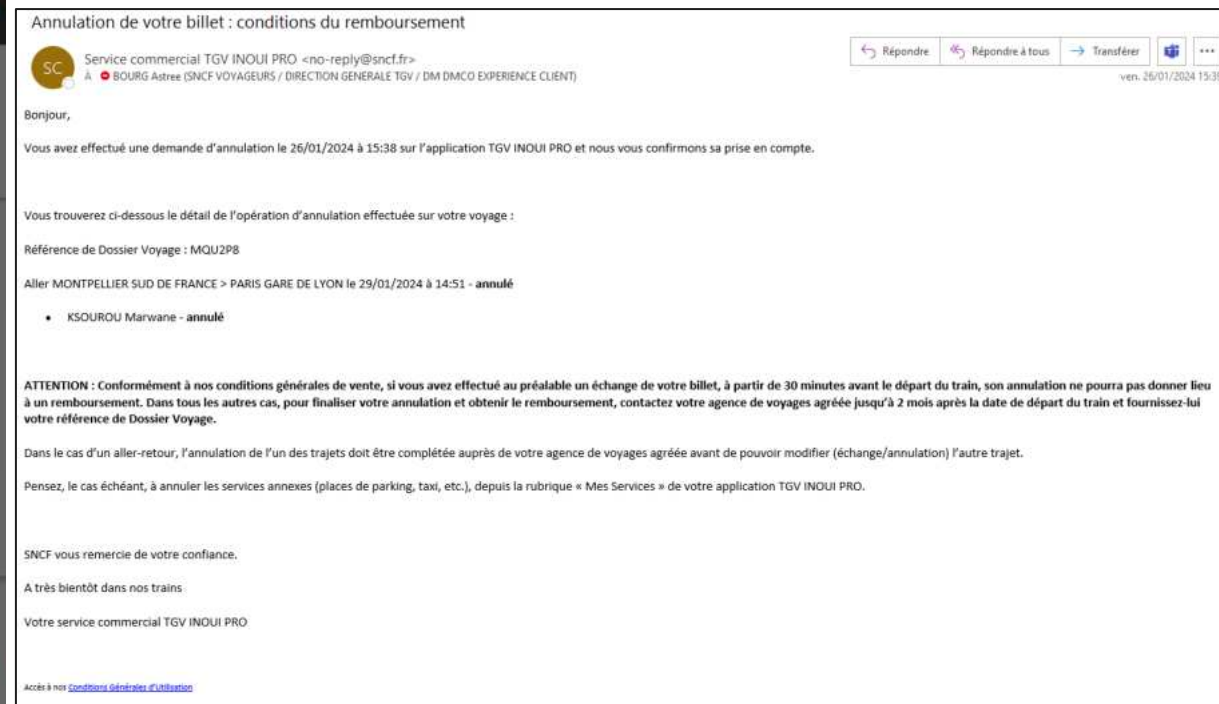
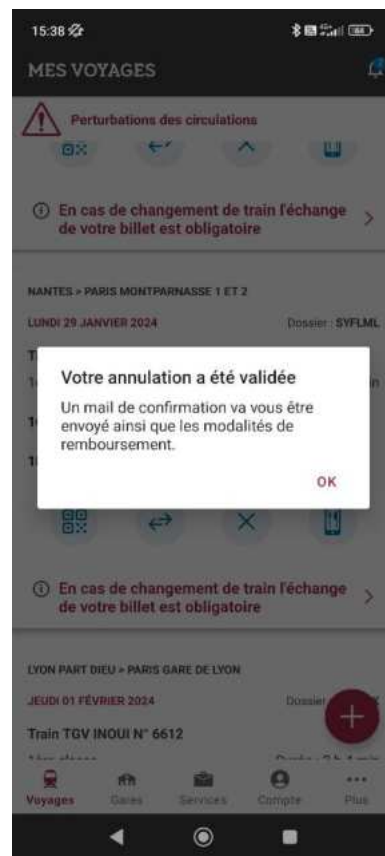
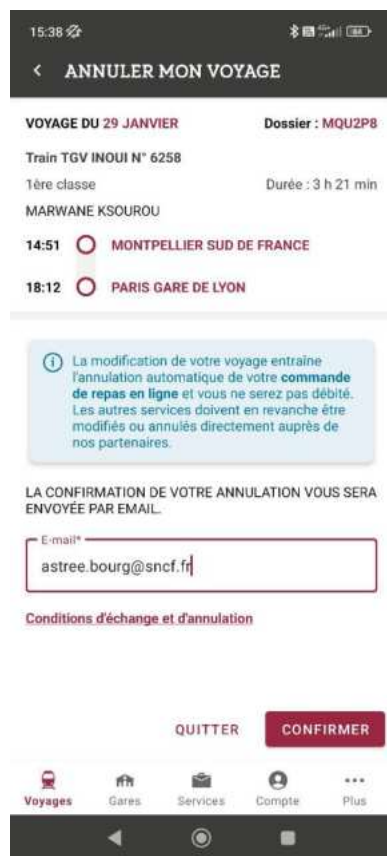
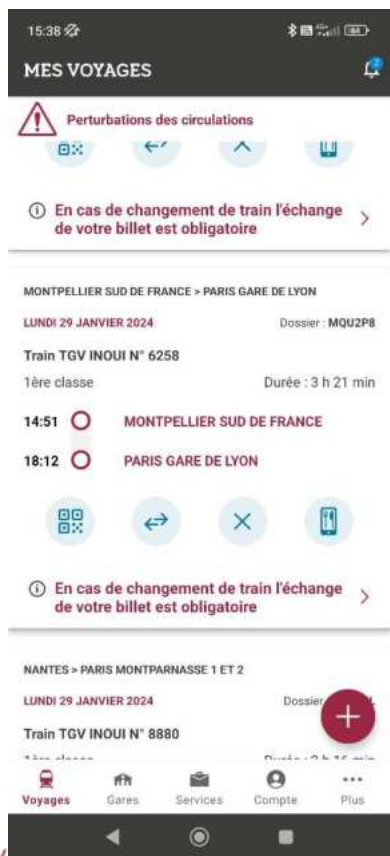


Annulation d'un billet acheté en agence de voyage (hors sncf connect)

Le client peut annuler son trajet jusqu'à H+30 après le départ du train.

Aucun remboursement n'est possible sur l'application (simple remise à disposition). Le client doit renseigner son email pour annuler son voyage.

Il reçoit alors un email de confirmation l'invitant à demander son remboursement. Le client doit alors prendre contact avec son agence de voyage, et lui transmettre la référence du Dossier Voyage sous 2 mois.



Réception d'un mail de confirmation avec les modalités de remboursement

Pour le remboursement, le client doit se rapprocher de l'agence avec laquelle il a acheté le billet

Sélectionner le trajet à annuler

Remplir l'adresse mail et cliquer sur « Confirmer »

Valider l'annulation



Annulation d'un billet Max Actif avec Recrédit de la réservation client

Dans le cas d'une annulation de billet par un client Max Actif, la réservation annulée est recreditée sur le compte client.

Annulation de votre billet : conditions du remboursement



Service commercial TGV INOUI PRO <no-reply@sncf.fr>
À BOURG Astree (SNCF VOYAGEURS / DIRECTION GENERALE TGV / DM DMCO EXPERIENCE CLIENT)

Répondre Répondre à tous Transférer

ven. 02/02/2024 14:12

Bonjour,

Vous avez effectué une demande d'annulation le 02/02/2024 à 14:12 sur l'application TGV INOUI PRO et nous vous confirmons sa prise en compte.

Vous trouverez ci-dessous le détail de l'opération d'annulation effectuée sur votre voyage :

Référence de Dossier Voyage : YYFB7L

Aller AIX-EN-PROVENCE TGV > LYON PART DIEU le 05/02/2024 à 17:34 - **annulé**

- BOLZONI Romain - **annulé**

Suite à cette annulation, le compteur du nombre de réservations restantes associé à votre abonnement Max Actif ou Max Actif Plus a été recredité.

Pensez, le cas échéant, à annuler les services annexes (places de parking, taxi, etc.), depuis la rubrique « Mes Services » de votre application TGV INOUI PRO.

SNCF vous remercie de votre confiance.

A très bientôt dans nos trains

Votre service commercial TGV INOUI PRO

Accès à nos [Conditions Générales d'Utilisation](#)

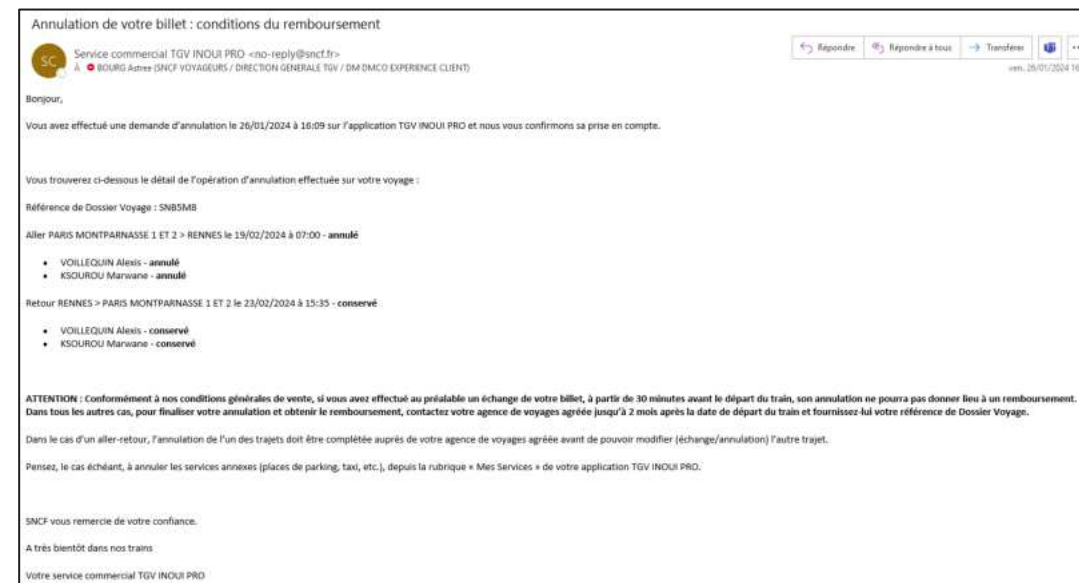
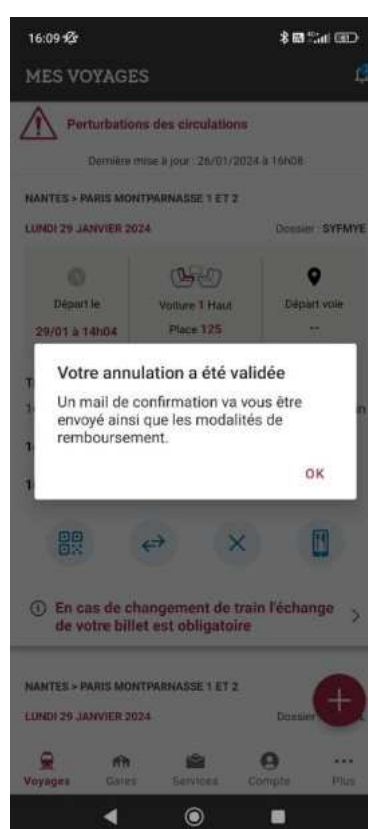
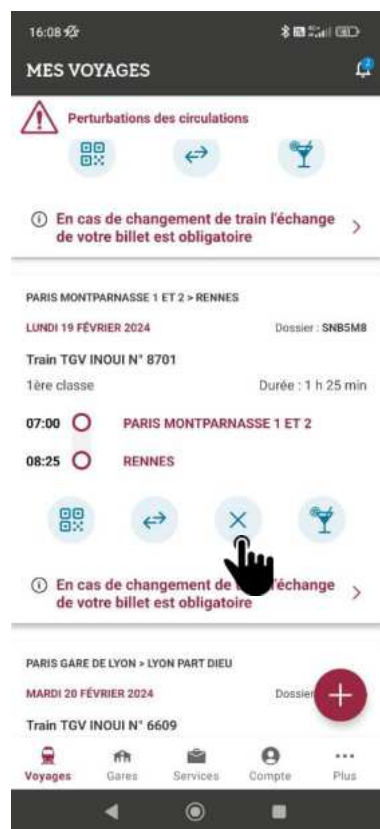
Annulation d'un billet aller-retour

Le remboursement de la 1^{ère} annulation doit être finalisé par l'agence émettrice afin de pouvoir refaire une opération d'après-vente sur le DV.

Par exemple, un client a un DV aller / retour, il annule l'aller sur l'appli Tgv Inoui Pro (simple remise à dispo du DV).

Il doit se présenter en agence pour obtenir son remboursement.

Une fois le remboursement effectué (statut du DV modifié), le client pourra de nouveau faire des opérations d'après-vente sur son retour (échange ou annulation).



Cliquer sur l'icône Annulation (croix bleue, proposée uniquement si billet éligible)

Remplir le champ email
Cocher les CGU puis cliquer sur « Confirmer »

Valider l'annulation

Réception d'un mail de confirmation avec les modalités de remboursement



Dématérialiser ma carte/forfait

09

Dématérialiser son forfait ou sa carte : ce qu'il faut savoir

- Les clients peuvent dématérialiser leur **carte de réduction (Liberté et carte avantage uniquement) ou Forfait hebdo et mensuel**
- Le client doit être connecté dans l'application avec son compte Mon identifiant SNCF
- Le client doit avoir une Carte / Forfait en cours de validité ou futur
- Avoir les mêmes coordonnées (nom, n° tel, adresse...) pour sa carte fid et sa Carte/Forfait

Si le client n'arrive pas à dématérialiser son abonnement, il doit:

> Vérifier qu'il est bien authentifié dans l'application son compte Mon identifiant SNCF. En cas de mot de passe oublié, le voyageur peut se rendre sur le site <https://tgvinoui.sncf> .

>Vérifier que les coordonnées de la carte de fidélité et du forfait/ carte sont identiques. Dans le cas contraire, il doit contacter le Programme Voyageur au 0 808 808 330 (service gratuit + prix d'un appel) pour leur demander la mise à jour.

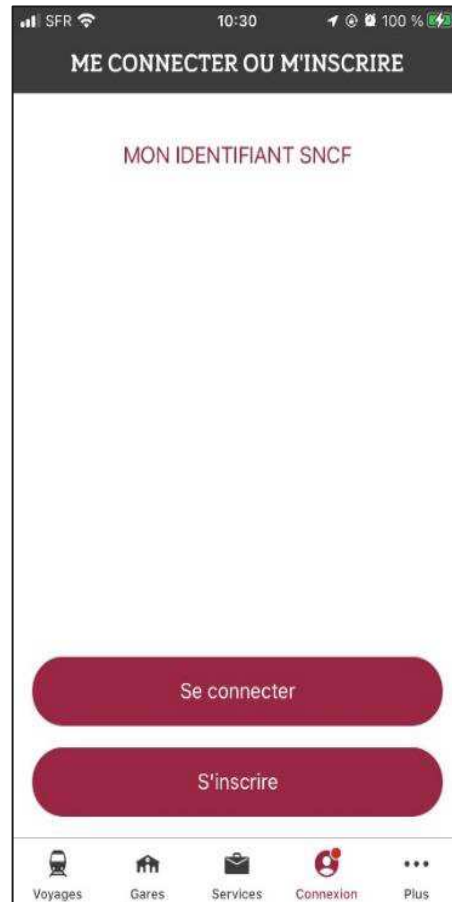
> Il peut aussi adhérer à la dématérialisation depuis le site <https://tgvinoui.sncf> .

Une fois sa Carte/Forfait dématérialisé, le client peut alors se faire contrôler directement par scan du QR code présent dans son e-billet dans « Mes Voyages » ou de sa carte de fidélité dématérialisée.

Le client peut visualiser sa Carte/Forfait dématérialisé via la page « Mon Compte » de l'appli.



Dématérialiser une Carte Liberté, Carte Avantage ou un Forfait Hebdo-mensuel



Ouvrir l'appli TGV INOUI PRO, se connecter et accéder à la rubrique «COMPTE»



Cliquer sur le bouton «Dématérialiser ma carte»



Dématérialiser une Carte Liberté, Carte Avantage ou un Forfait Hebdo-mensuel



Se prendre en photo ou télécharger une photo puis valider le cadrage de la photo sélectionnée



Pour finaliser la dématérialisation de sa carte, accepter les conditions générales d'utilisation



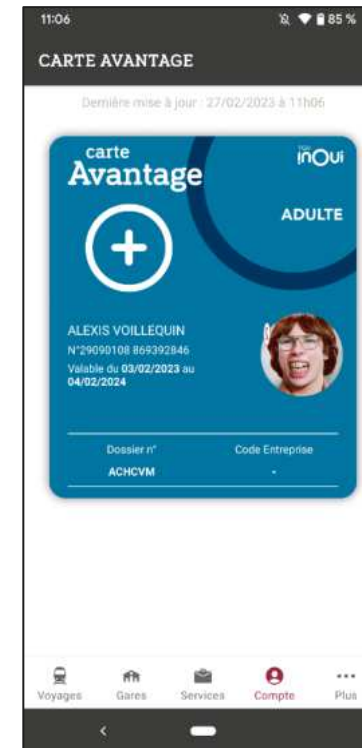
Exemple de dématérialisation de la carte Liberté

Le QR code de la carte remonte dans l'appli ainsi que la photo du client

/!\ Afficher d'autres cartes déjà dématérialisées

Une fois identifié sur l'application, le client verra ses autres cartes dématérialisées s'afficher dans la partie « mon compte » :

- Carte de fidélité
- Carte Max actif/actif+
- Carte Avantage



/!\ Afficher LES AVANTAGES GVLC

Une fois identifié sur l'application, le client Grand Voyageur Le Club pourra accéder à ses avantages dans la partie « mon compte », après avoir cliqué sur sa carte dématérialisée. Chacune de ces icônes renvoie vers sa page dédiée du site tgvinoi.sncf.

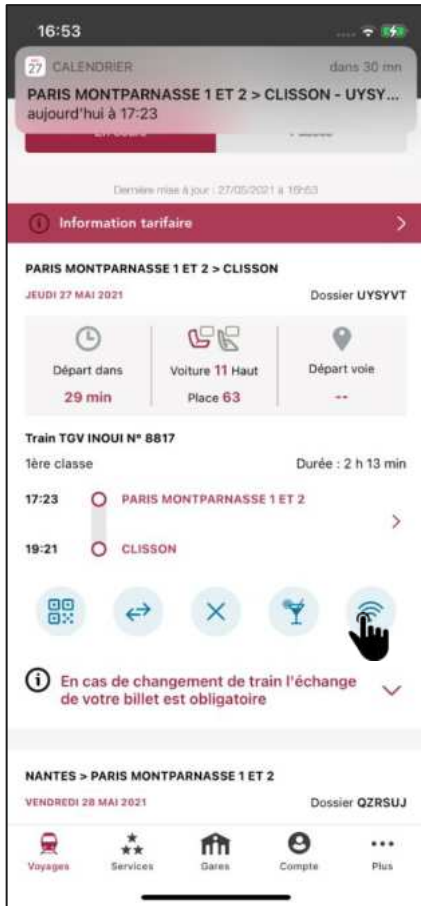




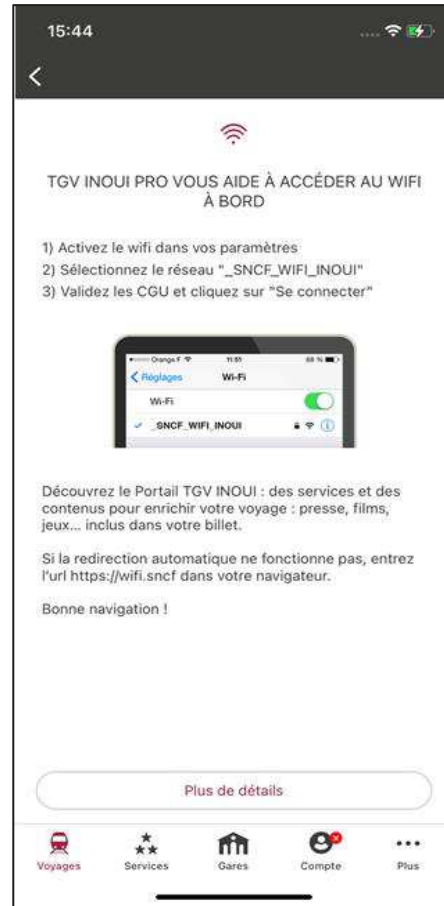
Se connecter au wifi à bord

10

Aide à la connexion au réseau wifi à bord



Le client clique sur l'accès rapide Wifi dès qu'il apparaît



Une page d'aide à la connexion s'ouvre



Une fois le réseau sélectionné, la fenêtre de connexion au wifi apparaît automatiquement. Le client n'a plus qu'à valider la connexion.





Réaliser une commande au bar

11



Le Bar est ouvert et le client peut commander depuis son appli

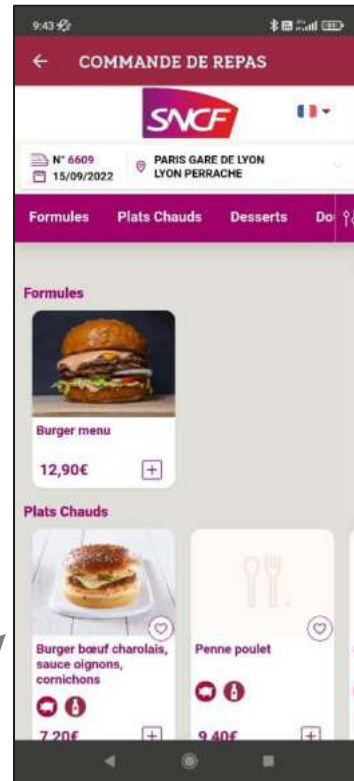
Il existe 2 moyens pour l'utilisateur d'accéder à la page de commande en ligne :

- depuis le bouton « Commander » du Dossier Voyage.
- depuis le picto « Restauration » de l'accès rapide (cf p.17 « Les accès rapides »)

Dossier Voyage



Accès rapide



Le client réalise sa sélection



Choix possible de l'heure de retrait de sa commande au bar



Validation et paiement





Le service de livraison à la place est disponible (client BP sur Paris Lyon uniquement)

Dossier Voyage



Accès rapide



Il existe 2 moyens pour l'utilisateur d'accéder à la page de commande en ligne :

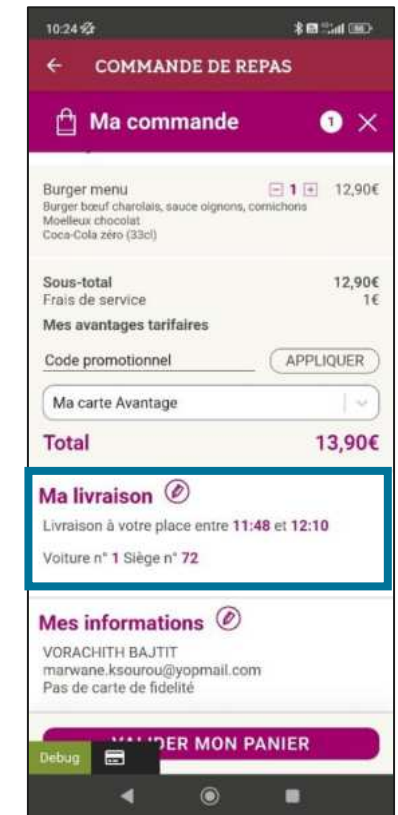
- depuis le bouton « Commander » du Dossier Voyage.
- depuis le picto « Restauration » de l'accès rapide (cf p.17 « Les accès rapides »)



Le client réalise sa sélection



Choix possible de l'heure de livraison de la commande



Validation et paiement

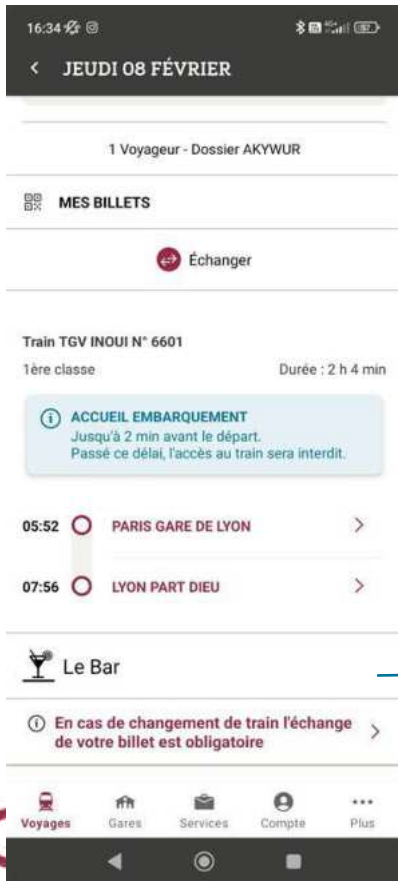


Le Bar est ouvert mais le service de commande en ligne n'est pas disponible => Simple accès à la carte du Bar

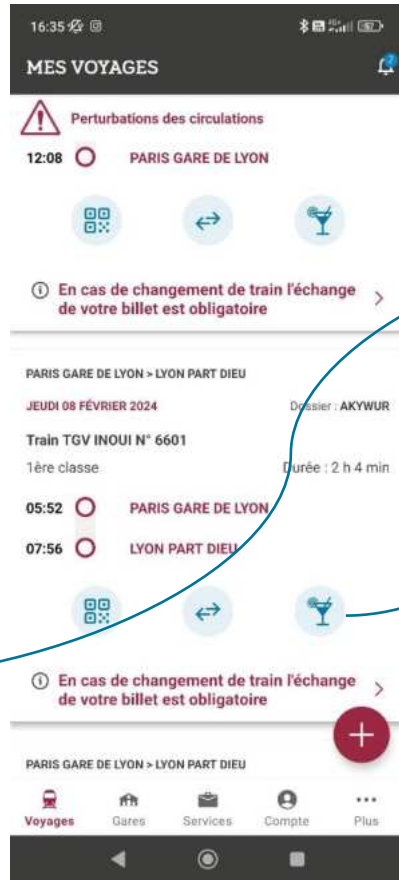
Il existe 2 moyens pour l'utilisateur d'accéder à la page de la carte du Bar:

- depuis le bouton « Le Bar » du Dossier Voyage.
- depuis le picto « Carte du Bar » de l'accès rapide (cf p.17 « Les accès rapides »)

Dossier Voyage



Accès rapide



Carte du Bar



Au clic, redirection vers la carte PDF du Bar

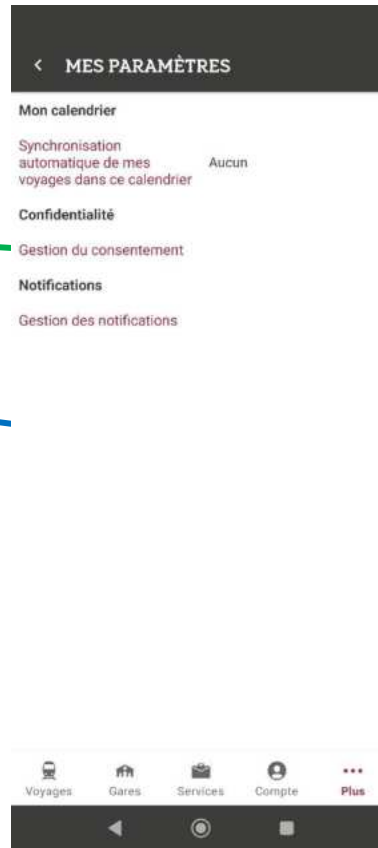
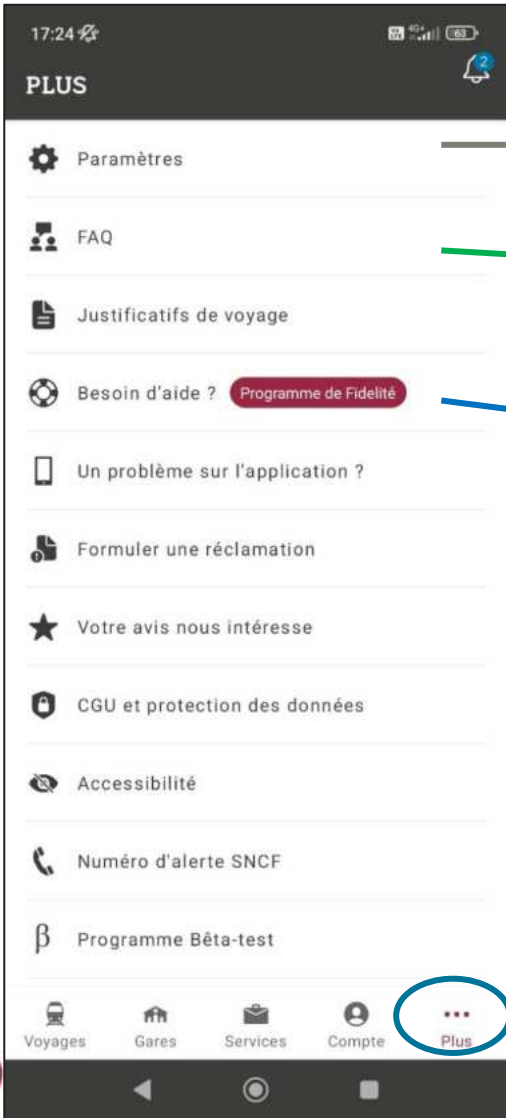


Contacter le support technique

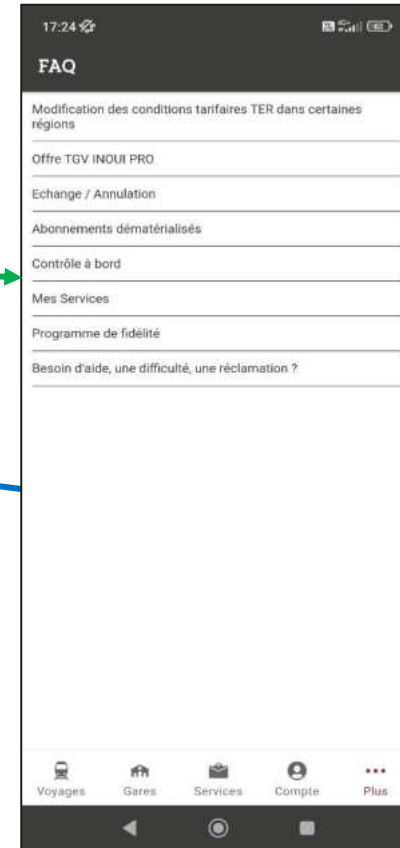
12



Présentation détaillée des liens présents dans la rubrique « PLUS » 1/3



Mes paramètres



FAQ

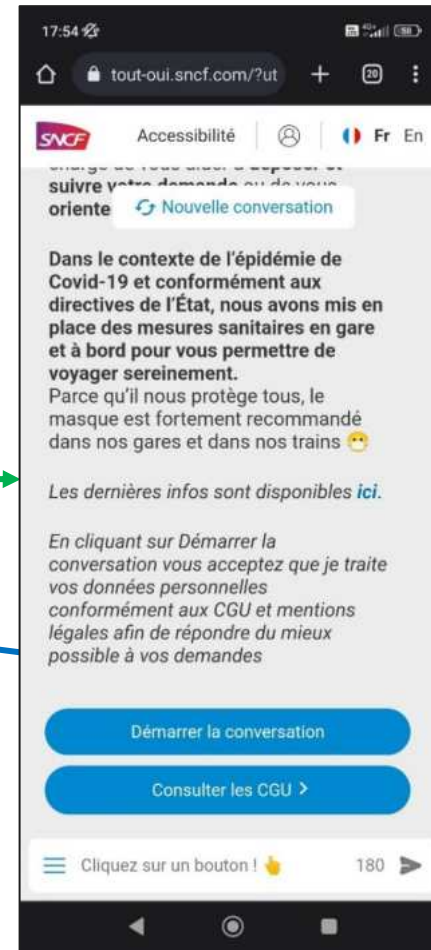
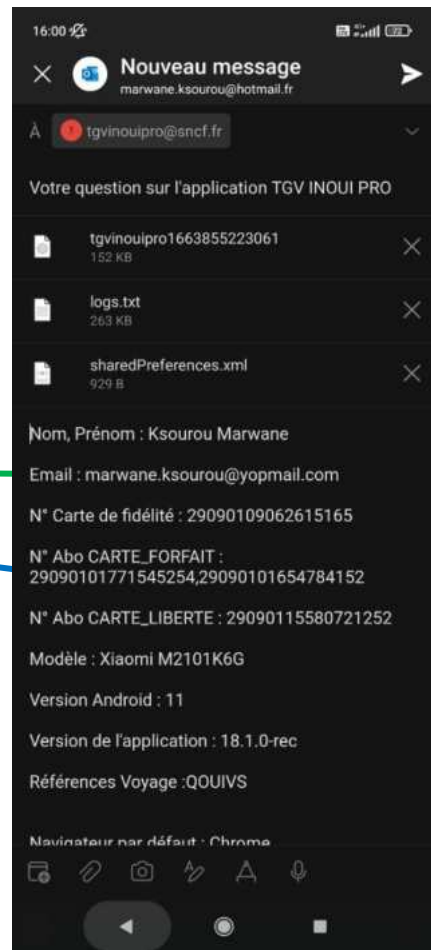
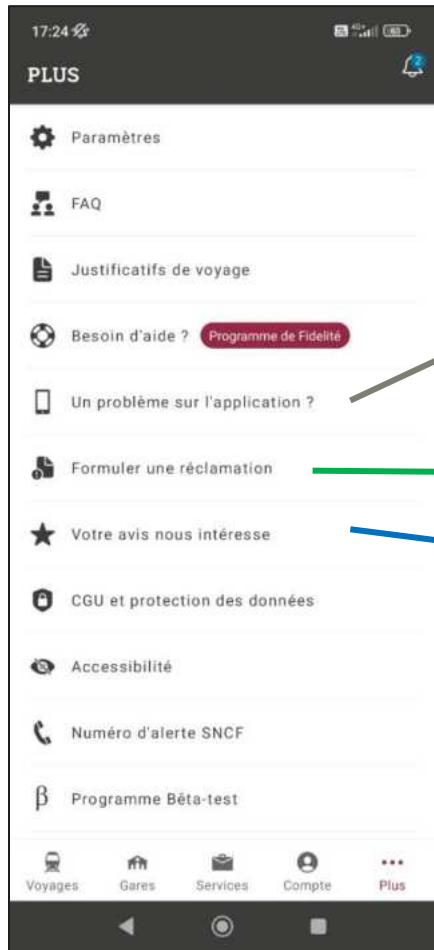


Besoin d'aide ? Accès au messaging
Pour clients FID uniquement
(statut Grand Voyageur Le Club)



Les différents liens présents dans la rubrique « PLUS »

=> Accès au support technique via « Un problème sur l'application ? » 2/3



Un problème sur l'application:
Ouverture automatique d'un email dans lequel le client peut exposer sa problématique.
Le client reçoit une réponse sous 48H ouvrées.

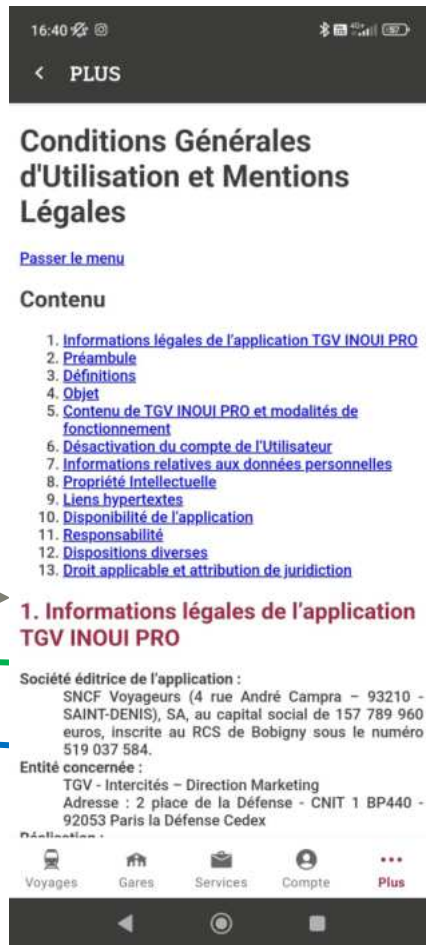
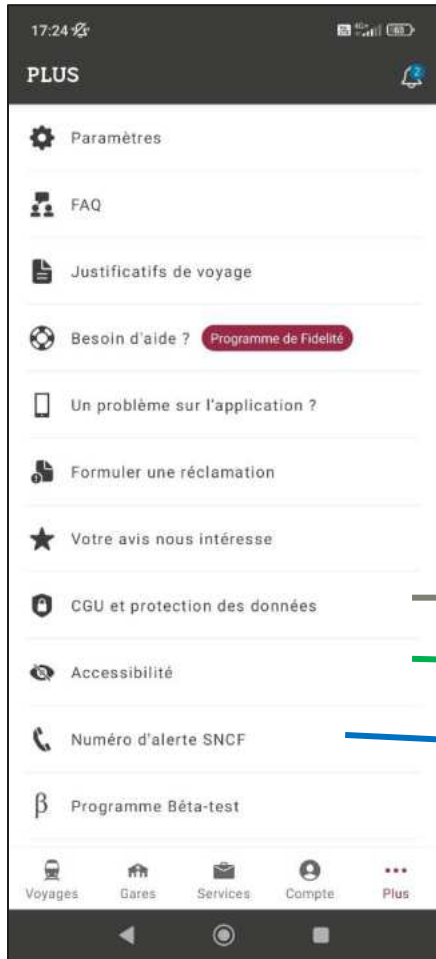
Accès au Bot TOUTOUI
Formuler une réclamation
(dont G30)

Votre avis nous intéresse
(questionnaire de satisfaction)

© DIFFUSION LIMITEE



Les différents liens présents dans la rubrique « PLUS » 3/3



CGU et protection des données :
L'ouverture des CGU de l'application dans une page web.

Accessibilité
L'ouverture de l'audit d'accessibilité dans une page web

Numéro d'alerte SNCF
Affichage du numéro d'alerte