

TUTORIEL APPLICATION TGV INOUI PRO

Avril 2025

SOMMAIRE

- 01 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'APPLI TGV PRO
- 02 SE CONNECTER À « MON IDENTIFIANT SNCF »
- 03 AJOUTER ET CONSULTER UN BILLET
- 04 LES ACCÈS RAPIDES
- 05 CENTRE DE NOTIFICATION
- 06 ÉCHANGER UN BILLET & CHOIX DE LA PLACE
- 07 ANNULER UN BILLET
- 08 DÉMATÉRIALISER MA CARTE, MON FORFAIT, MON PASS
- 09 WALLET IOS (AJOUT DE CARTE FID OU DU BILLET)
- 10 SE CONNECTER AU WIFI À BORD
- 11 RÉALISER UNE COMMANDE AU BISTRO TGV INOUI
- 12 PAGE MES GARES
- 13 CONTACTER L'ASSISTANCE UTILISATEURS

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'APPLICATION TGV INOUI PRO

L'APPLI TGV INOUI PRO A 5 FONCTIONNALITES PRINCIPALES

UN CANAL TRANSPORTEUR D'APRÈS-VENTE / RELATIONNEL / INFORMATIF DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS

- 01** Synchronisation des voyages automatique et affichage des **e-billets**, y compris **Loisirs**
- 02** Echange jusqu'à **30 minutes après le départ (même classe / même OD)** avec choix du placement ;
Echange Garanti, y compris sur train complet.
Annulation* facilitée (billets tarif Pro uniquement)
- 03** **Dématérialisation** et affichage de la Carte Liberté, Carte Avantage et des Forfaits Hebdo/Mensuel ; affichage de la carte de fidélité et des Forfaits Max Actif dématérialisés
(pour passer les contrôles aux salons, aux quais et à bord)
- 04** **Information voyageur temps réel**
(quai de départ 20 minutes avant le départ, quai d'arrivée, perturbations, ...)
- 05** **Services**
(Wifi à bord, commande de repas, affichage des commerces en gare via la page "Mes Gares"...)

DEUX TYPES D'UTILISATEURS

DE L'APPLICATION TGV INOUI PRO

Une cible principale



Le voyageur qui utilise un e-billet au tarif Pro pour son trajet : Business Première, Flex Première, Pro Seconde, Carte Liberté

Les clients détenteurs de tarifs « assimilés pros » sont aussi des utilisateurs de l'appli :

- Clients tarifs négociés, Forfait, Max Actif/Max Actif +, militaires, agents de voyage, Parlement Européen, Députés-sénateurs
- Clients à l'international (offre pro, Fréquence) : Alleo, Lyria, France (Paris/ province) -Luxembourg (hors Thalys), France (Paris/ province)- Bruxelles (hors Thalys), France – Fribourg, SVI (Italie)

Attentes vis-à-vis de TGV INOUI PRO : efficacité & autonomie

Une cible intermédiaire



Le gestionnaire voyages de l'entreprise et son agence de voyages

Les intermédiaires sont le relais de l'appli auprès de leurs clients voyageurs, afin de les rendre autonomes.



SE CONNECTER À « MON IDENTIFIANT SNCF »

SE CONNECTER SUR L'APPLICATION TGV INOUI PRO

UN CANAL TRANSPORTEUR D'APRÈS-VENTE / RELATIONNEL / INFORMATIF DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS

« Mon identifiant SNCF » est la **brique d'authentification** unique qui permet à un client SNCF de se connecter à **son compte client** avec un **même identifiant**, où toutes ses informations personnelles et les actions liées à son / ses voyage(s) **sont centralisées**.

A noter qu'il est possible d'utiliser l'application sans se connecter.

3 bénéfices pour nos clients :

- Des connexions simplifiées avec un identifiant unique sur tous les espaces digitaux SNCF
- Des réservations facilitées grâce à un profil personnalisé
- Des voyages maîtrisés grâce à un suivi globalisé des billets et justificatifs de voyages sur les espaces digitaux SNCF

2 scénarios possibles sur TGV INOUI PRO

LE CLIENT POSSÈDE UN COMPTE
MON IDENTIFIANT SNCF



Authentification simple

LE CLIENT NE POSSÈDE PAS DE
COMPTE MON IDENTIFIANT SNCF

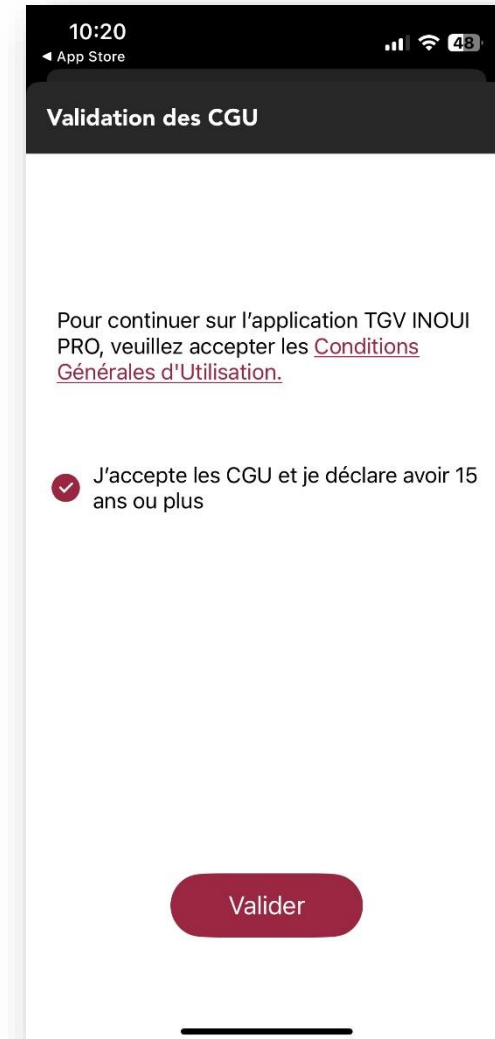


Création de compte directement depuis l'appli

VALIDATION DES CGUs

Règles d'apparition de validation des Conditions Générales d'Utilisation:

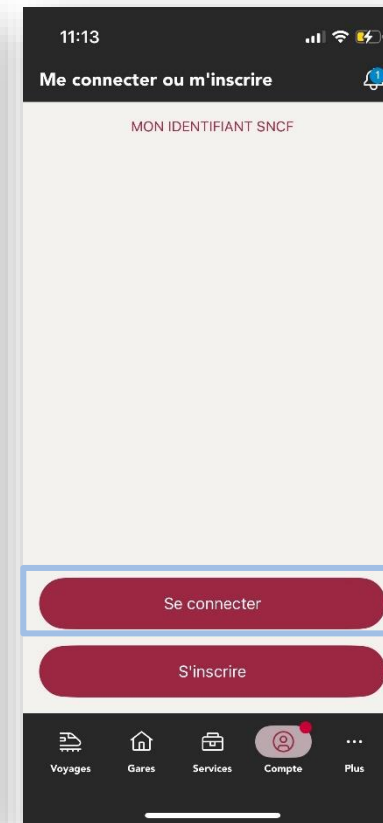
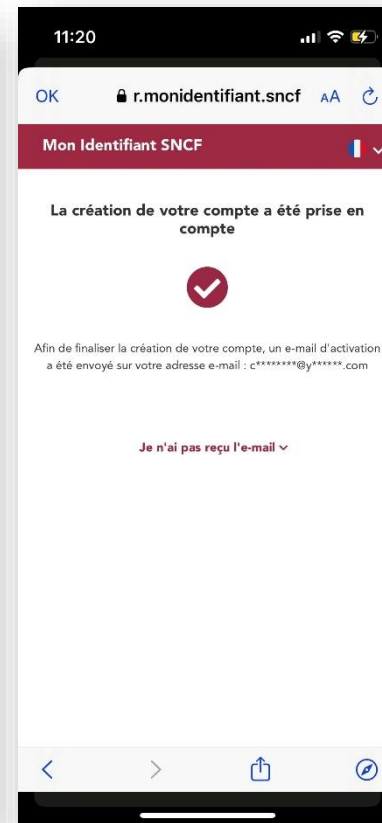
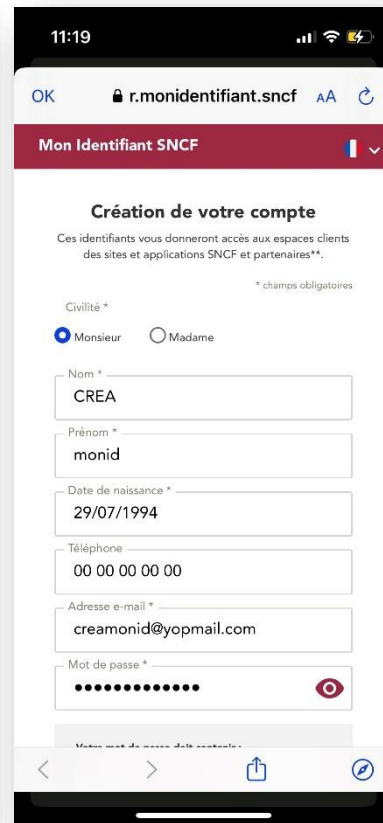
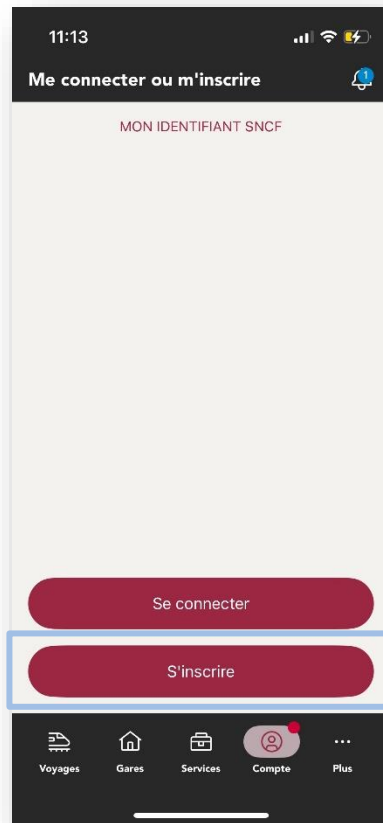
- A la 1ère ouverture de l'appli
- A chaque mise à jour des CGU, validation obligatoire des nouvelles CGU à l'ouverture de l'appli
- A chaque réinstallation de l'application après une désinstallation sur le téléphone.



LE CLIENT N'A PAS DE COMPTE ET DÉCIDE D'EN CRÉER UN POUR ACCÉDER À L'APPLI TGV INOUI PRO

CAS 1

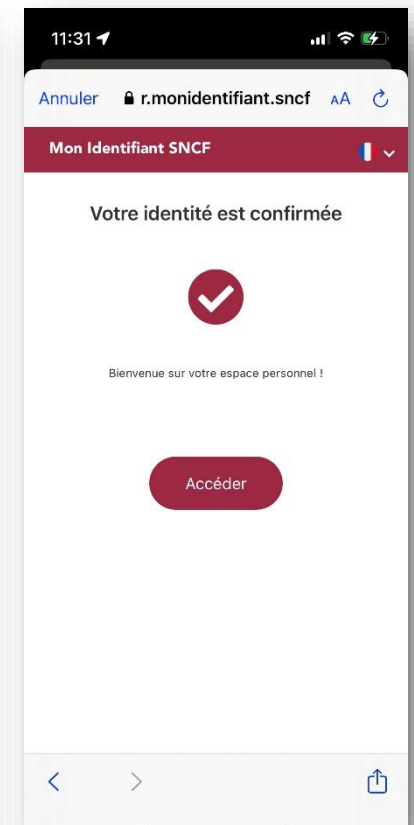
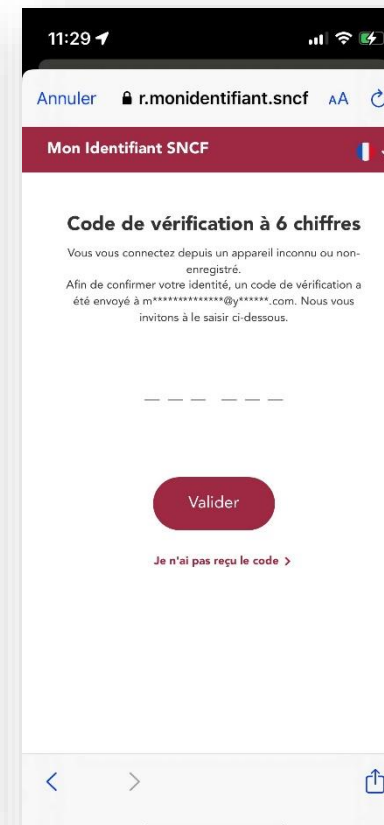
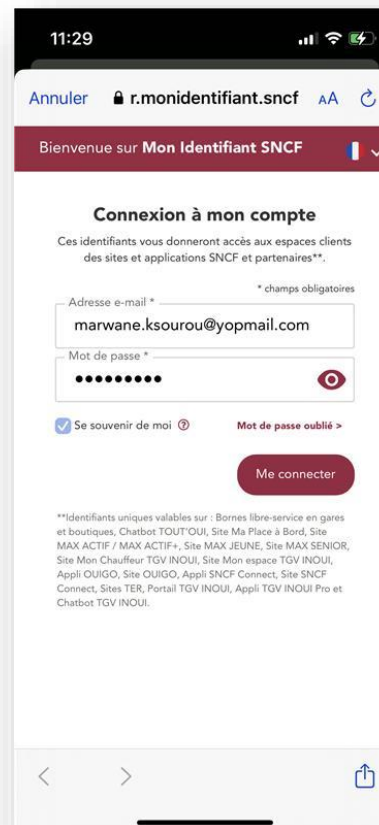
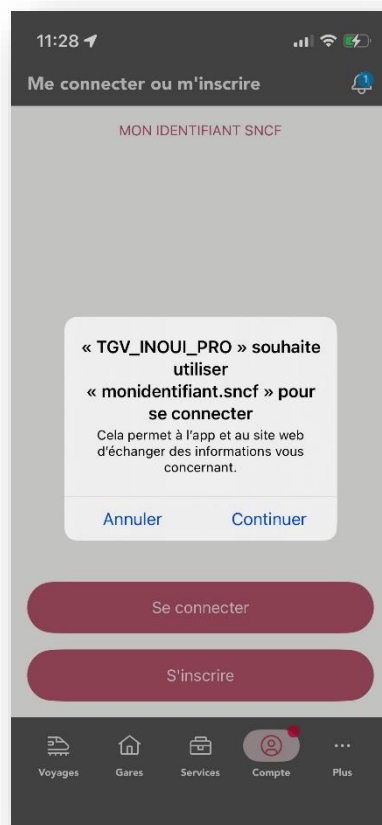
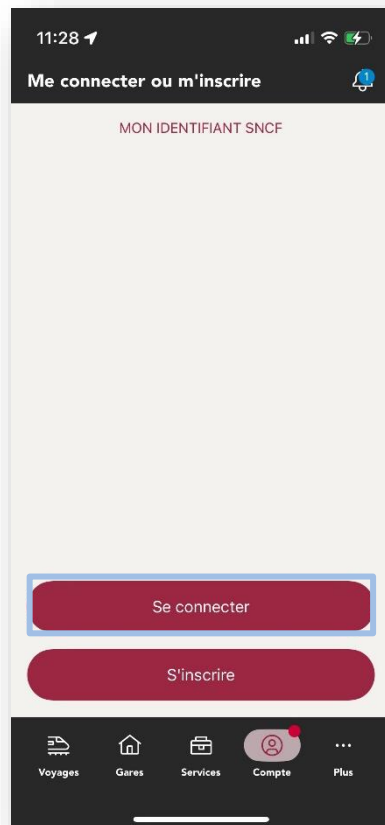
- Je suis un nouveau client, je n'ai pas de compte MON IDENTIFIANT SNCF
- Je crée un compte MON IDENTIFIANT SNCF depuis l'application TGV INOUI PRO



LE CLIENT N'A PAS DE COMPTE ET DÉCIDE D'EN CRÉER UN POUR ACCÉDER À L'APPLI TGV INOUI PRO

CAS 2

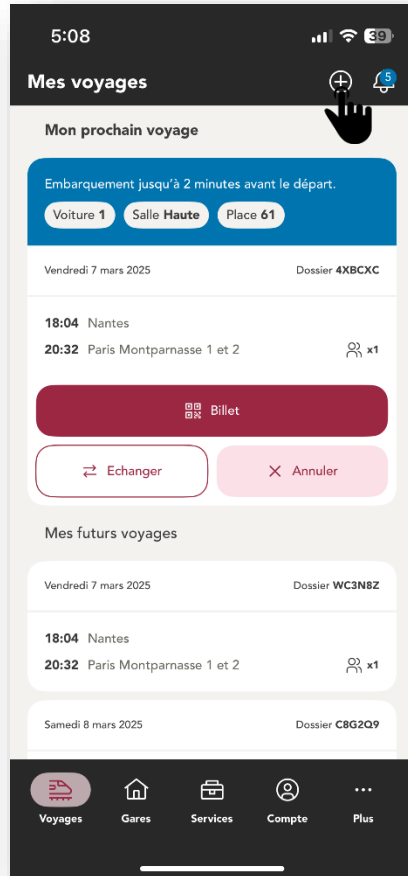
- Je me suis déjà créé un compte MON IDENTIFIANT SNCF depuis un espace digital SNCF
- Je me connecte avec MON IDENTIFIANT SNCF sur l'application TGV INOUI PRO



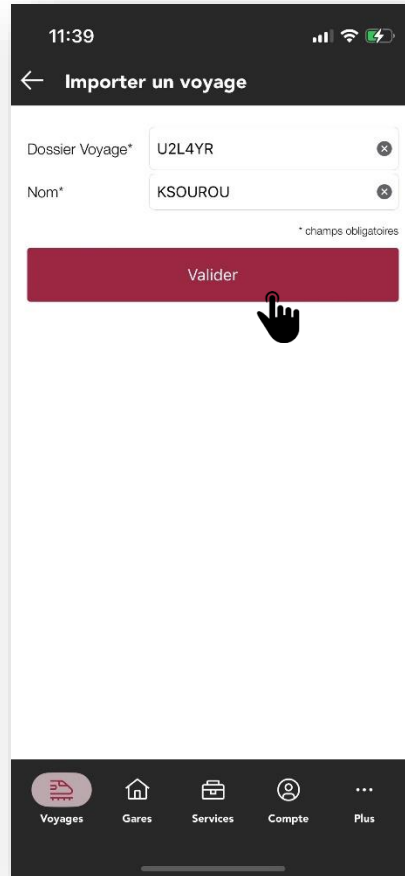
AJOUTER ET CONSULTER UN BILLET

AJOUT MANUEL D'UN E-BILLET ET CONSULTATION

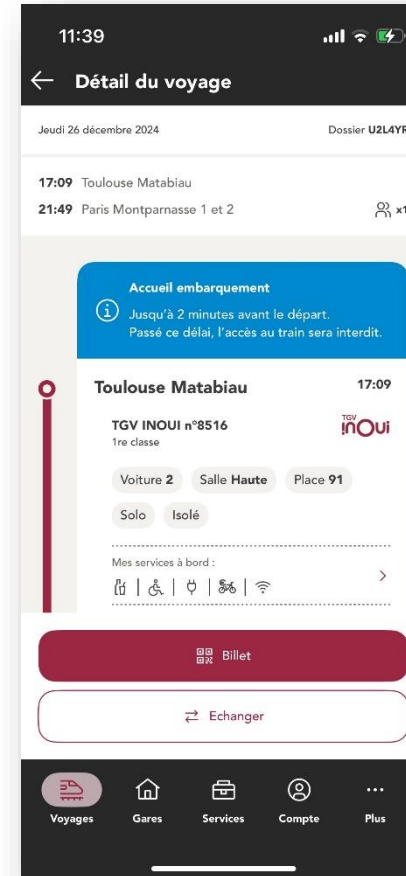
/!\ POUR LES BILLETS LOISIRS : AUCUNE APRÈS-VENTE POSSIBLE



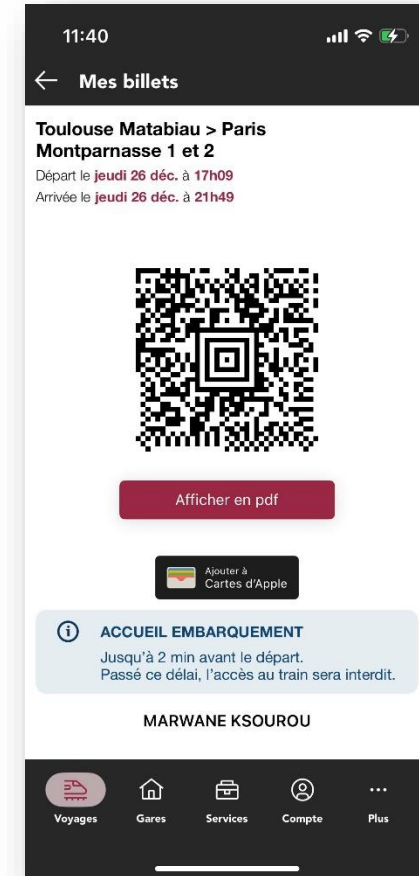
Ouvrir l'appli et cliquer sur le +



Ajouter un voyage manuellement.
Celui-ci va s'ajouter sur la page
« Mes voyages »



Pour consulter le QR code (contrôle, embarquement)
cliquer sur « Mes e-billets »



SYNCHRONISATION AUTOMATIQUE DES E-BILLETS

CONDITIONS POUR UNE SYNCHRONISATION AUTOMATIQUE DE SES BILLETS:

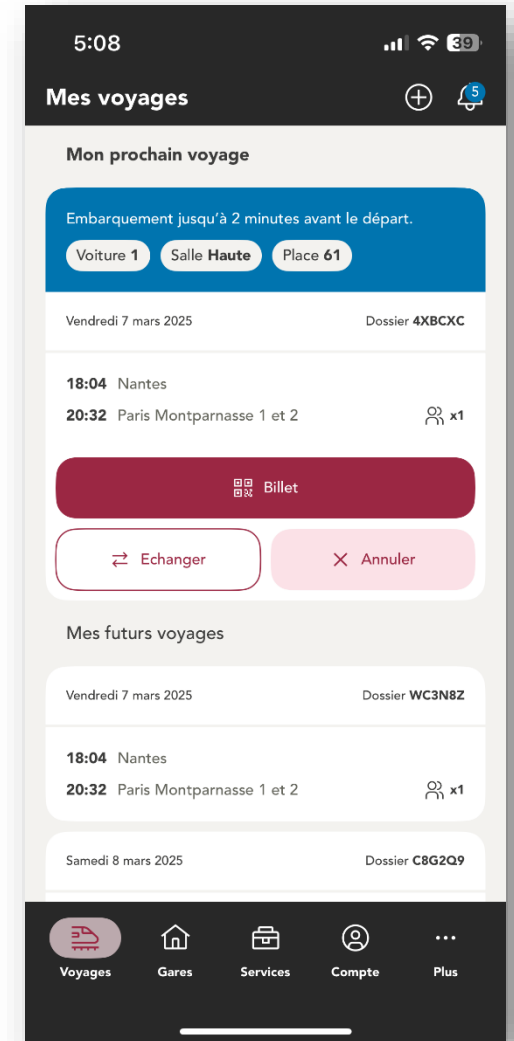
- Être connecté à l'appli TGV Inoui Pro avec « Mon identifiant SNCF »
- Avoir pris son billet avec la même adresse mail que « Mon identifiant SNCF »
- La synchronisation automatique concerne à la fois les billets achetés au tarif Pro et Loisirs. Ces derniers ne peuvent qu'être synchronisés dans l'appli, aucune après-vente n'est autorisée.

LA SYNCHRONISATION DES DOSSIERS VOYAGES SE FAIT AUTOMATIQUEMENT:

- Au premier démarrage de l'application ou après avoir fermé l'application depuis les tâches de fond
- Au réveil de l'application à l'affichage de la page « Mes voyages »
- A l'arrivée sur la page « Mes voyages » lorsque la synchronisation date de plus d'une heure
- Le téléchargement d'une nouvelle version de l'appli n'impacte pas les billets déjà synchronisés, le client conserve tous les voyages déjà synchronisés.

SITUATIONS POUVANT ENTRAINER UNE PERTE DES DV SYNCHRONISÉS DANS L'APPLI POUR LES CLIENTS:

- Désinstallation/réinstallation sur le même téléphone
- Installation sur un nouveau téléphone



SYNCHRONISATION DE DV IMPOSSIBLE

Tous les e-billets* peuvent être synchronisés sur l'application.
Dans certains cas cependant, la synchronisation est impossible, le client rencontre alors un message d'erreur lors de la manipulation :

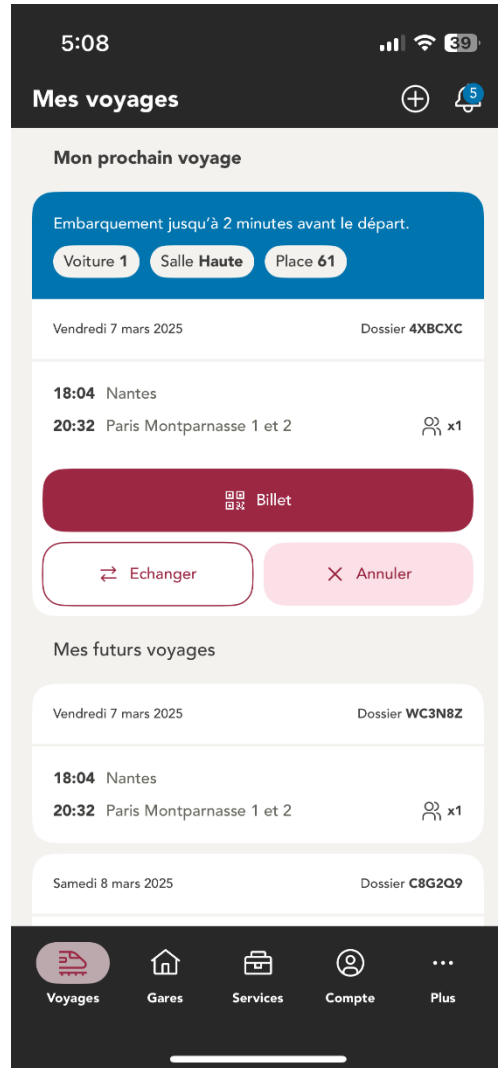
Exemples de situations possibles	Messages d'erreur
DV non présent, référence de DV ou nom mal entré:	: « Votre voyage ne peut être affiché sur TGV INOUI Pro. Si vous souhaitez le modifier, merci de vous rendre en espace de vente en gare ou à votre agence de voyages »
Dossier Voyage non accepté (par exemple un billet papier):	« Votre voyage ne peut être affiché sur TGV INOUI Pro. Si vous souhaitez le modifier, merci de vous rendre en espace de vente en gare ou à votre agence de voyages »
Voyage expiré	« Votre voyage est passé et ne peut être affiché sur TGV INOUI Pro »

**Attention, les billets Eurostar et TER secs ne sont pas synchronisables sur l'application TGV INOUI PRO.
Il est néanmoins possible de télécharger les billets TER au format PDF, seulement lorsqu'ils font partie d'une correspondance avec un TGV INOUI.*



LES ACCÈS RAPIDES

LES ACCÈS RAPIDES



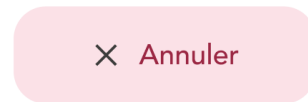
3 boutons d'Accès Rapide peuvent être présents sur chaque billet, permettant des accès directs aux fonctionnalités suivantes :



Accès au **QR Code** : pour passer les portiques d'embarquement, contrôle, etc.



Accès à la page **d'échange** du billet



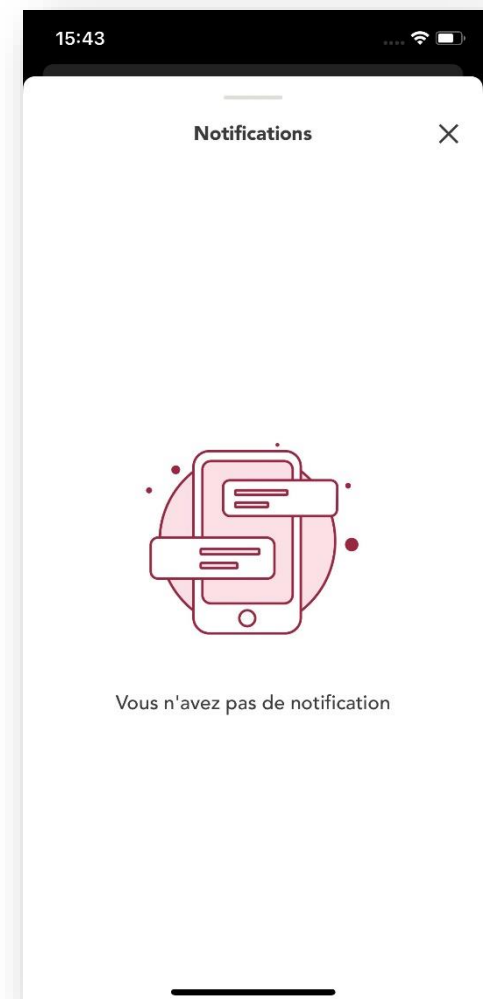
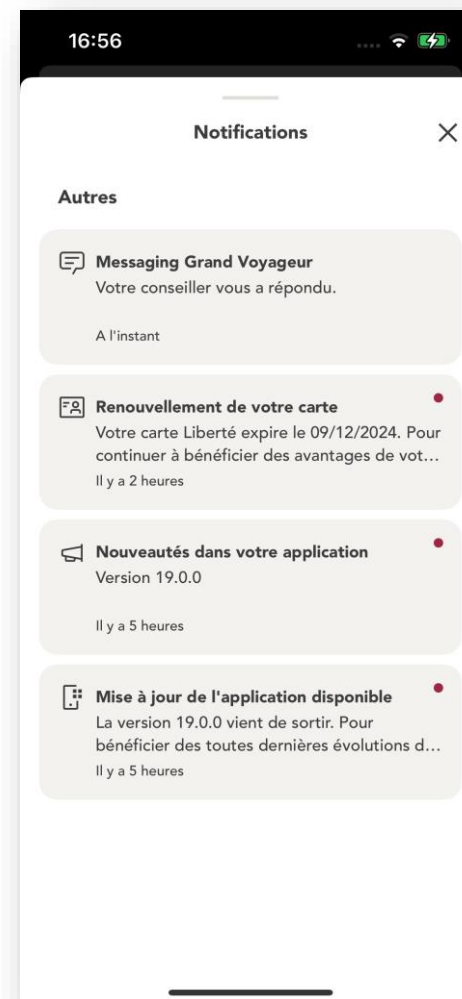
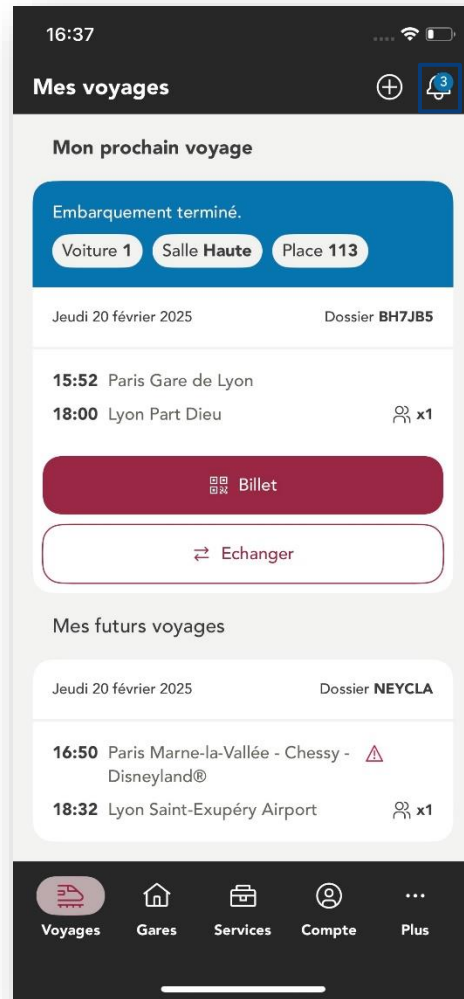
Accès à la page **d'annulation** du billet : présent uniquement sur un billet éligible à l'annulation*

**billets Max Actif/Max Actif + et billets achetés en AGV uniquement (hors SNCF CONNECT)*

LE CENTRE DE NOTIFICATION

COMMENT ACCÉDER AU CENTRE DE NOTIF ?

ACCESSIBLE DEPUIS TOUTES LES PAGES DE L'APPLICATION VIA LE LOGO CLOCHE

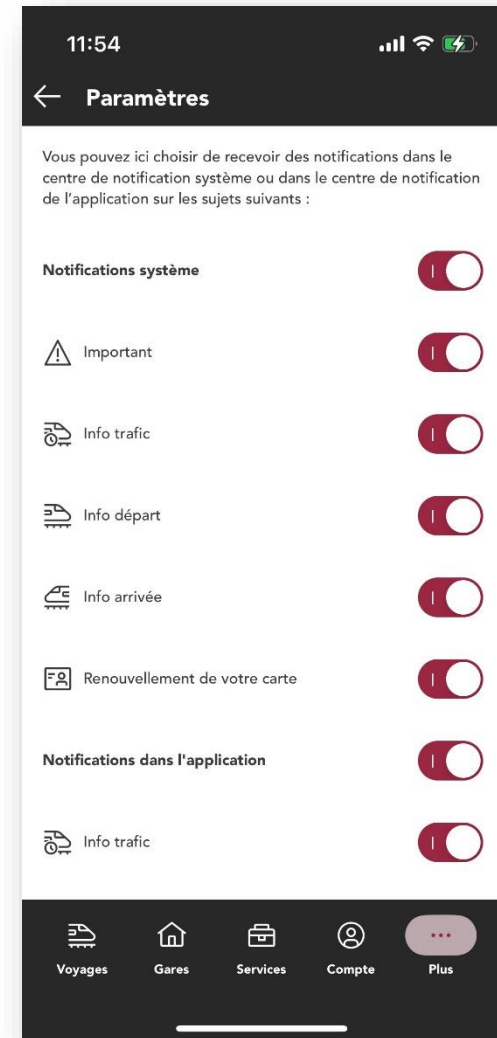


CATÉGORIES DE NOTIFICATIONS

LISTE DES CATÉGORIES DE NOTIFICATIONS

Notifications système et dans l'application :

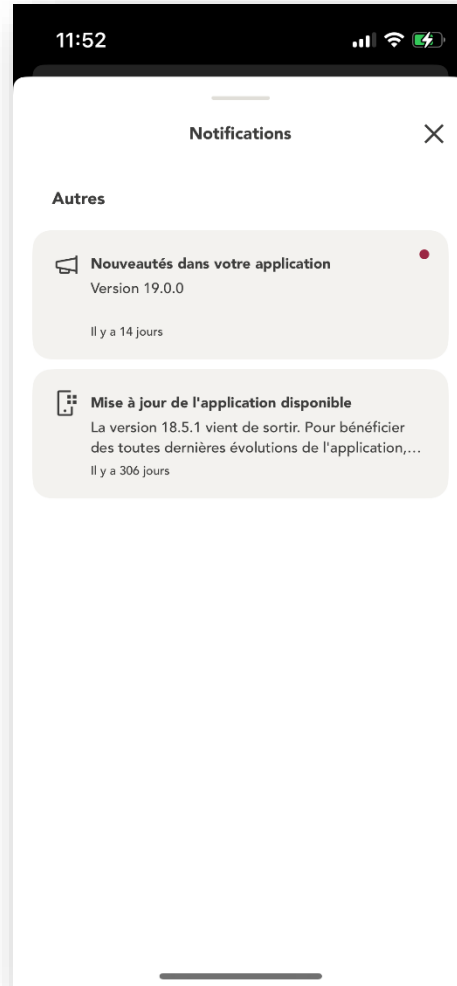
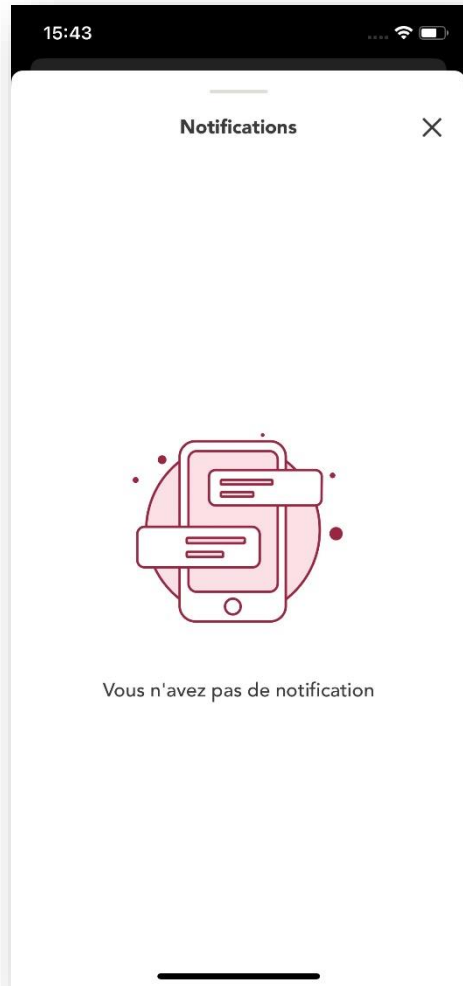
- **Info Trafic (IV)** : Perturbation en lien avec le parcours de l'utilisateur (retard par ex)
- **Info départ et arrivée (IV)** : Push notif sur la voie de départ et arrivée
- **Messaging GV** : Informe l'utilisateur qu'un agent a répondu à son message
- **Expiration prochaine de votre carte/abonnement** : Informe l'utilisateur de l'expiration de sa carte ou son abonnement



PASSER UNE NOTIFICATION À LU OU LA SUPPRIMER

SWIPE À DROITE POUR PASSER UNE NOTIFICATION EN « LU » OU « NON LU »

SWIPE VERS LA GAUCHE POUR LA SUPPRIMER



ÉCHANGER UN BILLET

- Echange simple, avec choix de placement – 3 options possibles
 - Echange Train Complet (Echange Garanti)
 - Echange pour les clients Max Actif
 - Echange d'1 billet dans une réservation multipax
 - Echange vers un OUIGO (Openday)

CONDITIONS D'ÉCHANGE

- E-billet au tarif Pro uniquement,
 - sur le même parcours (même OD),
 - pour le jour même ou un autre jour.
- Echange sans différence de prix
- Echange possible sur trains complets (échange garanti)
- Echanges illimités jusqu'à H-30 (H étant l'heure de départ du train);
- Echange limité à 1 : entre H-30 et H+30 : pour le jour J uniquement, non remboursable après l'échange
- En cas de billet aller-retour : échange possible du billet aller uniquement ou du billet retour, sous réserve de respecter les conditions d'échange du tarif associé

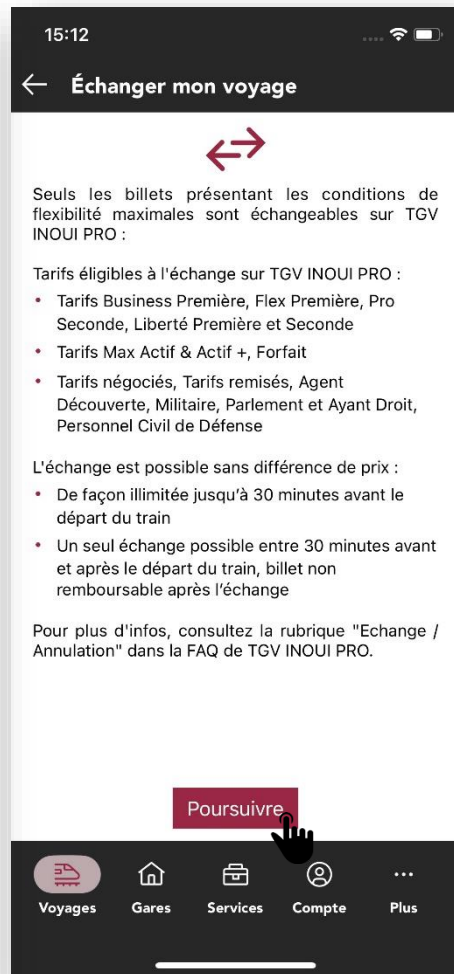


ECHANGE + SEATMAP (AVEC PLACE ASSISE DISPONIBLE) 1/2



Sélectionner le trajet à échanger

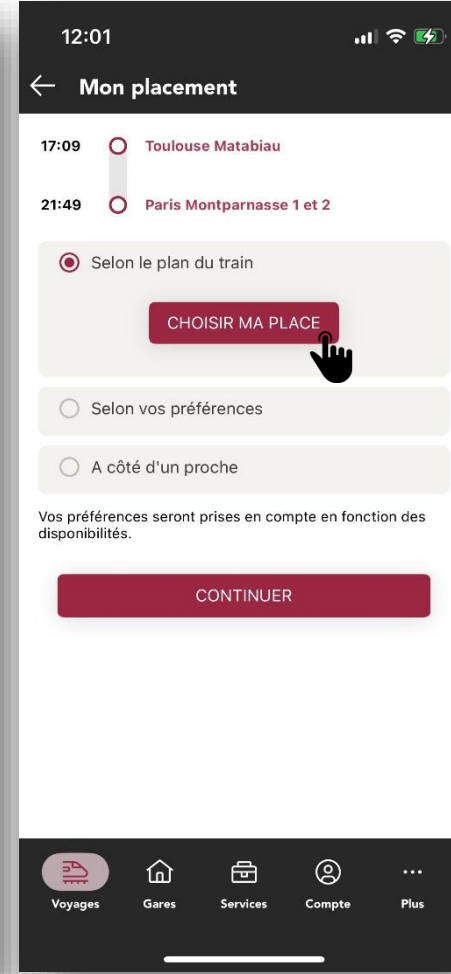
TGV
!nOUI



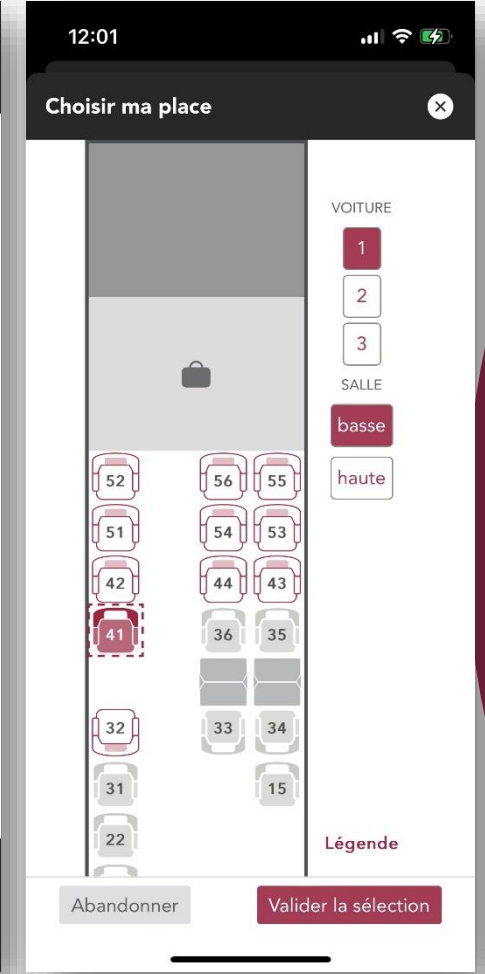
Règle d'apparition de cette page: 3 fois max par client



Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange

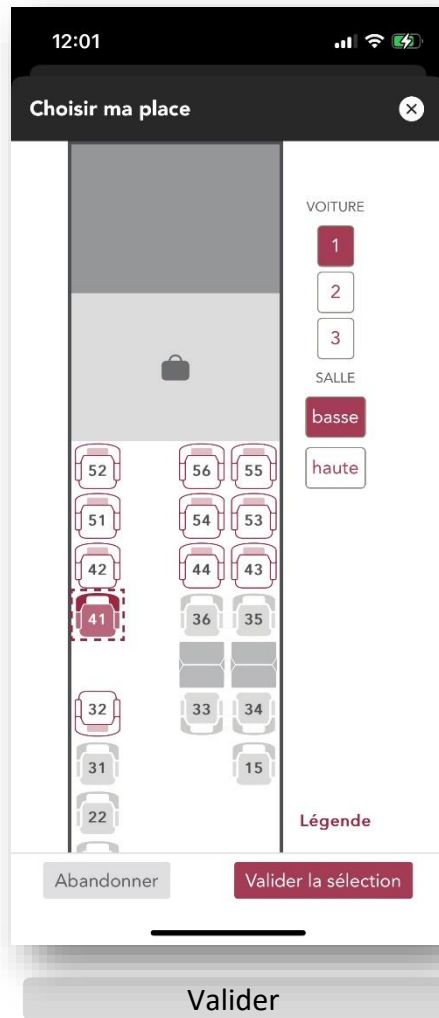


Sélectionner « Choisir ma place selon le plan du train »
Puis « Continuer »



Choisir sa place sur le plan

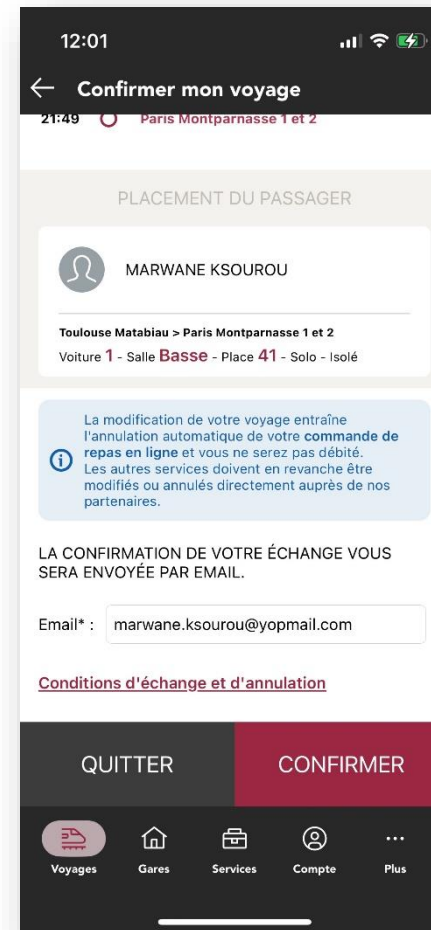
ECHANGE + SEATMAP (AVEC PLACE ASSISE DISPONIBLE) 2/2



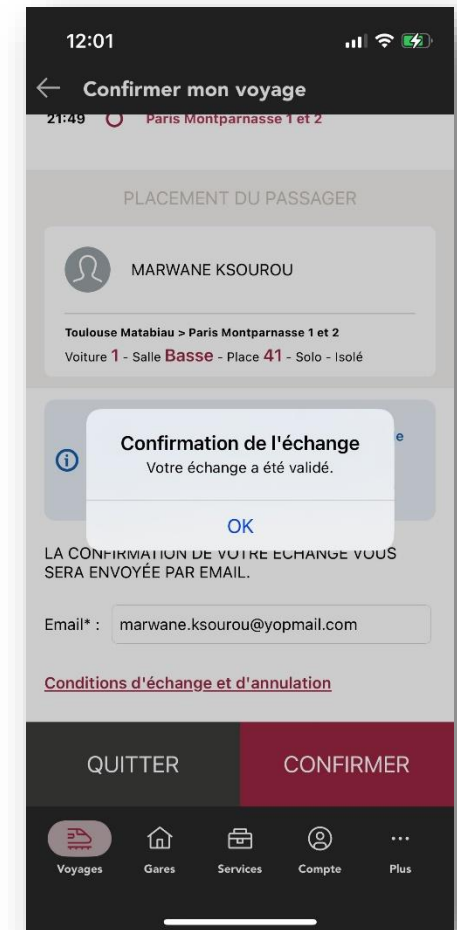
Valider



La place choisie est mise à jour



Confirmer l'échange



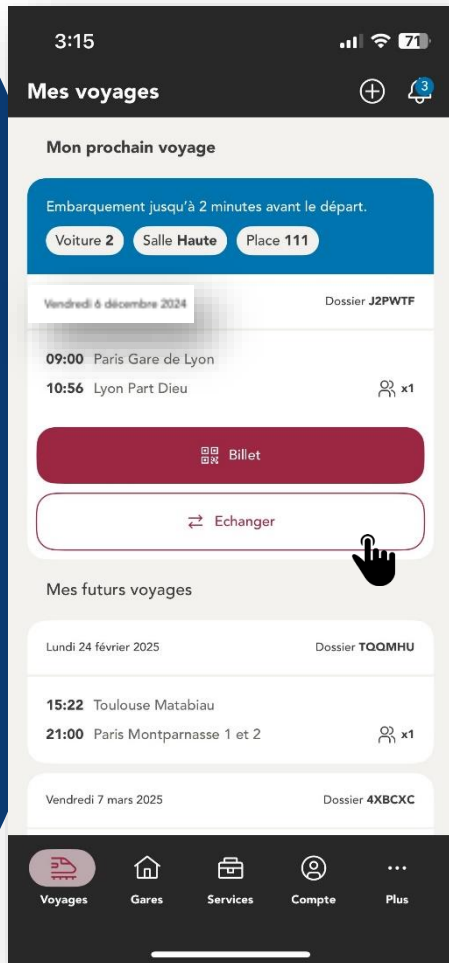
DV client mis à jour dans « Mes voyages » + réception d'un mail de confirmation d'échange

/!\ Conditions de proposition de la seatmap

- La Seatmap (choix de la place selon le plan du train) n'est disponible qu'en 1ère classe, sur des OD TGV INOUI > 45 minutes.
- Le choix de la place selon les Préférences de placement ou A côté d'un proche sont disponibles en 1ère classe, sur toutes les OD TGV INOUI.
- Ces options ne sont pas disponibles dans le cas d'échanges sur train complet (Echange Garanti).



ECHANGE + PRÉFÉRENCES DE PLACEMENT (AVEC PLACE ASSISE DISPONIBLE)



Sélectionner le trajet à échanger

inOui

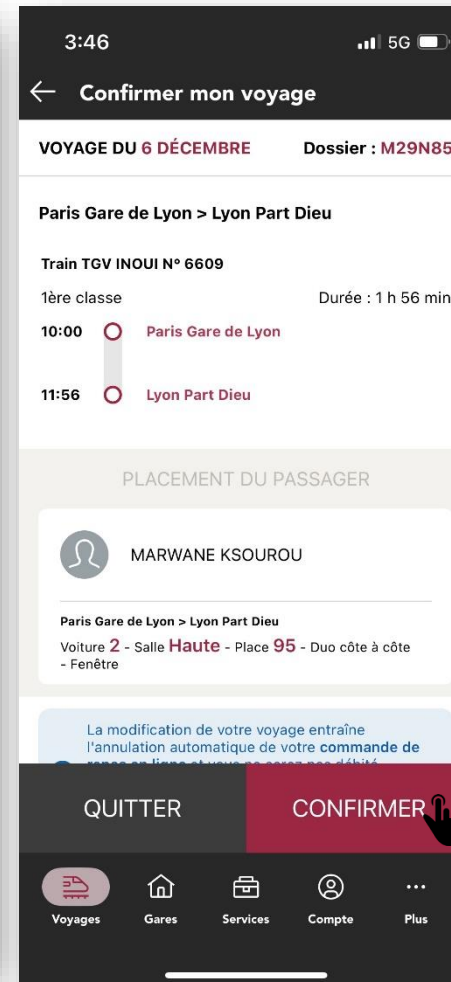


Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange

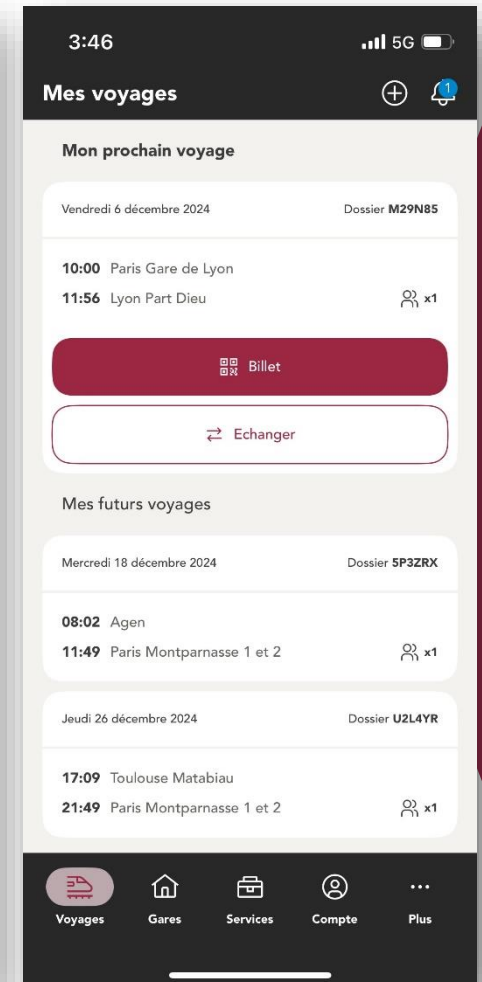


Choisir sa préférence

- 26 -

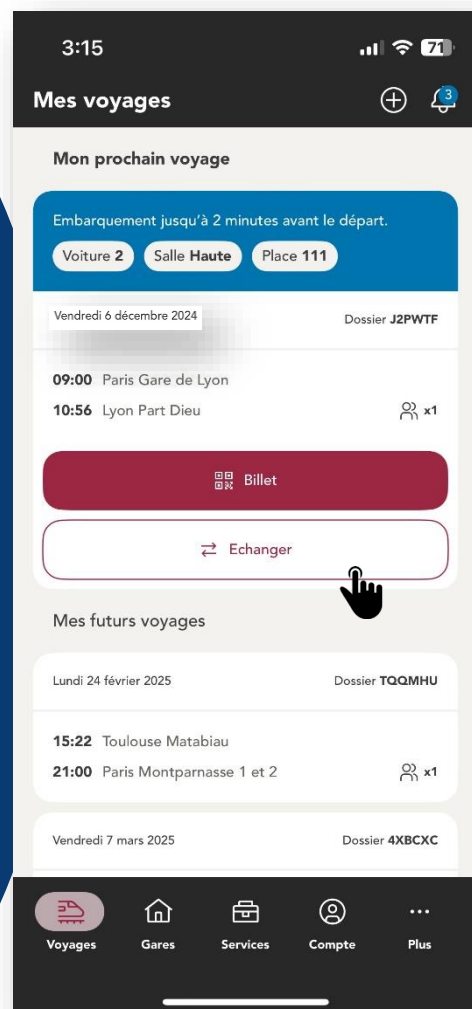


Confirmer l'échange



DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange

ECHANGE + A CÔTÉ D'UN PROCHE (AVEC PLACE ASSISE DISPONIBLE)



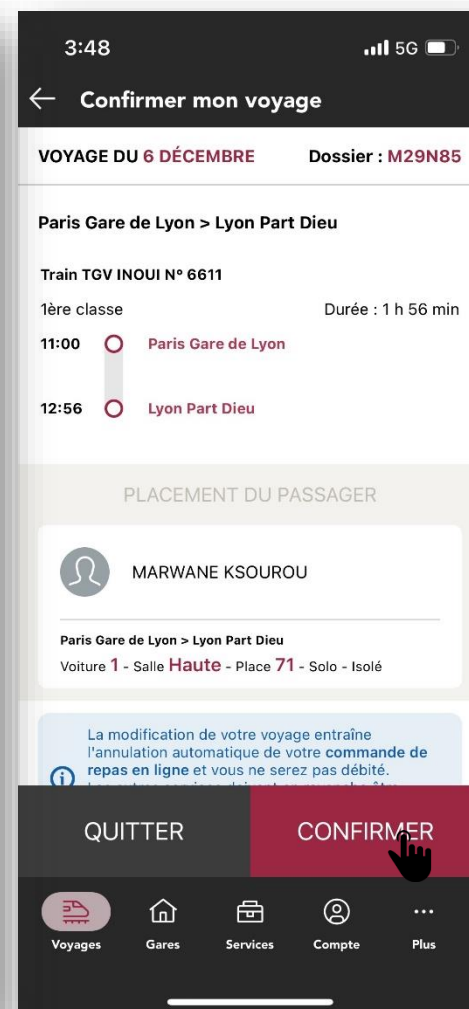
Sélectionner le trajet à échanger



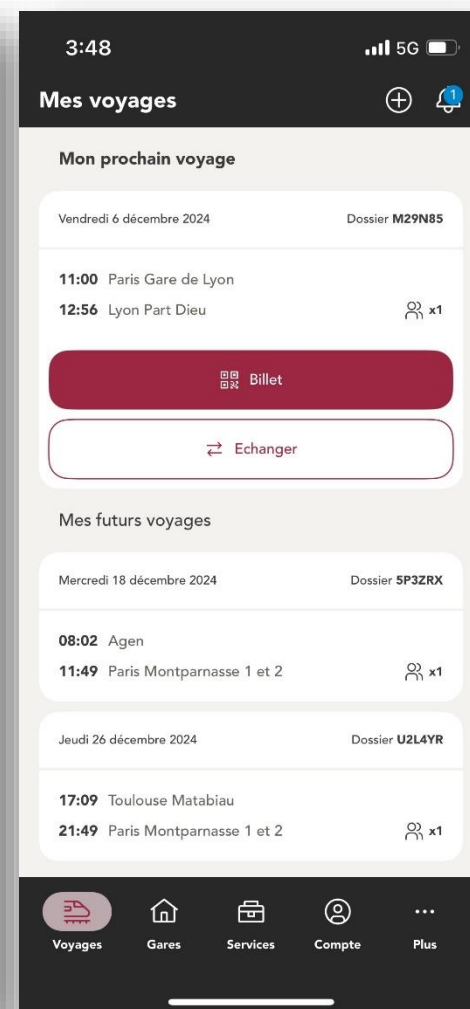
Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



Entrer le n° de place et voiture



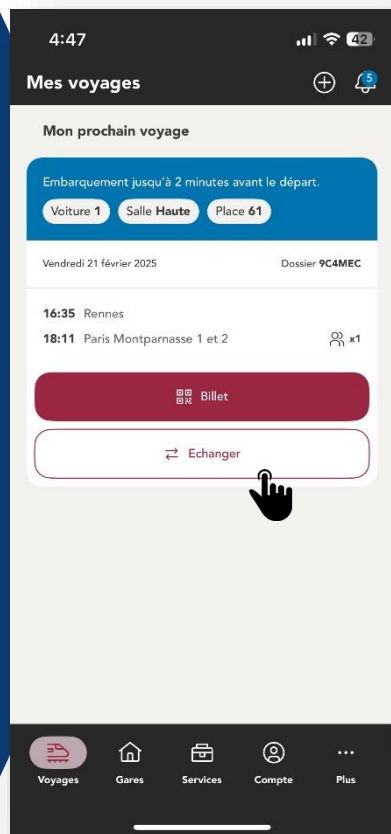
Confirmer l'échange



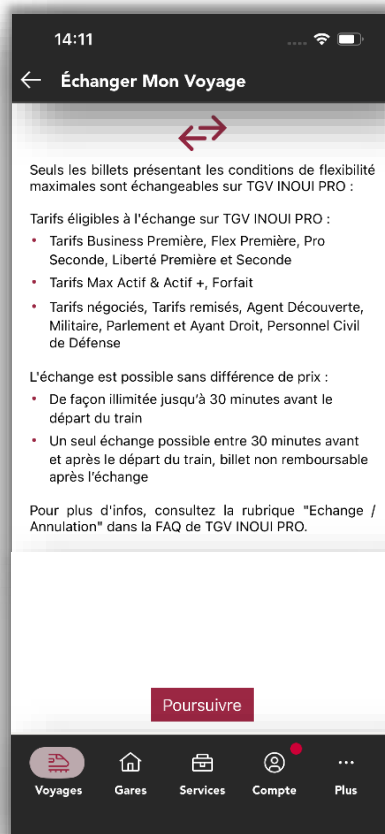
DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange

ECHANGE TRAIN COMPLET / ECHANGE GARANTI

- L'échange est possible même sur un train complet, uniquement le jour J si le billet est compris entre h-1 et h+30. Dans ce cas spécifique, la place assise n'est pas garantie au client.
- Sur le e-billet apparaît la mention « sans place assise garantie »



Sélectionner le trajet à échanger



Règle d'apparition de cette page: 3 fois par client



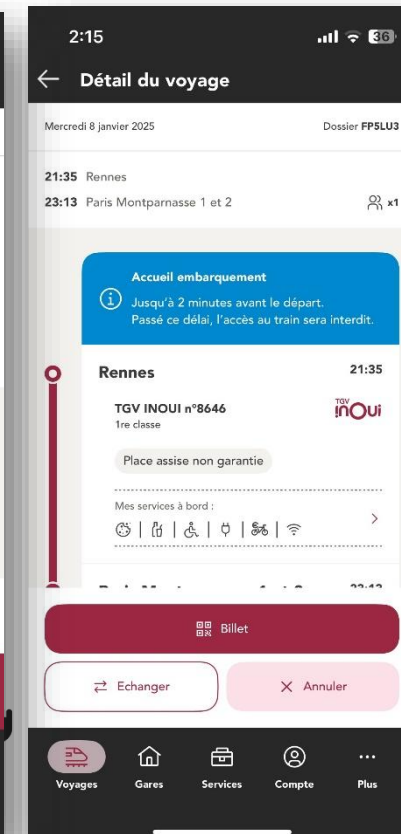
Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



Une fenêtre avertit le client de non garantie de place assise



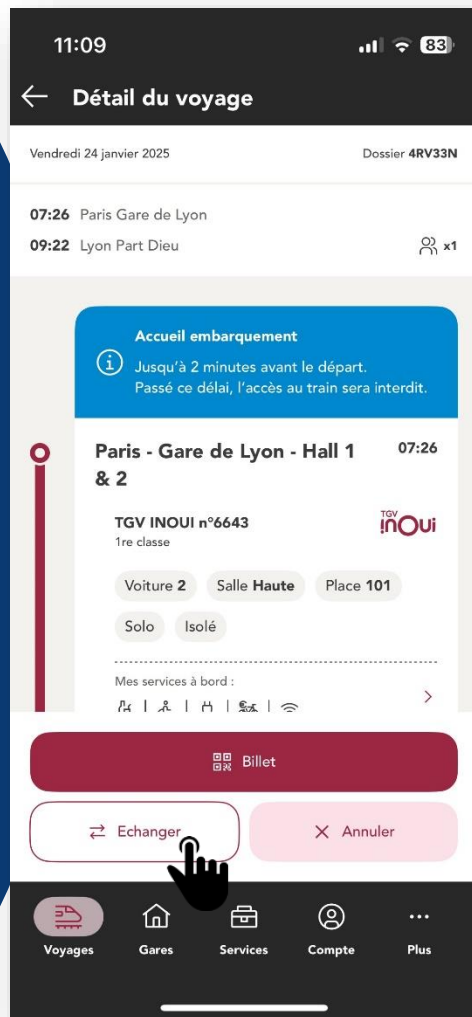
Rappel de la non garantie de place assise
Confirmer l'échange



DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange avec rappel de la non garantie de place assise

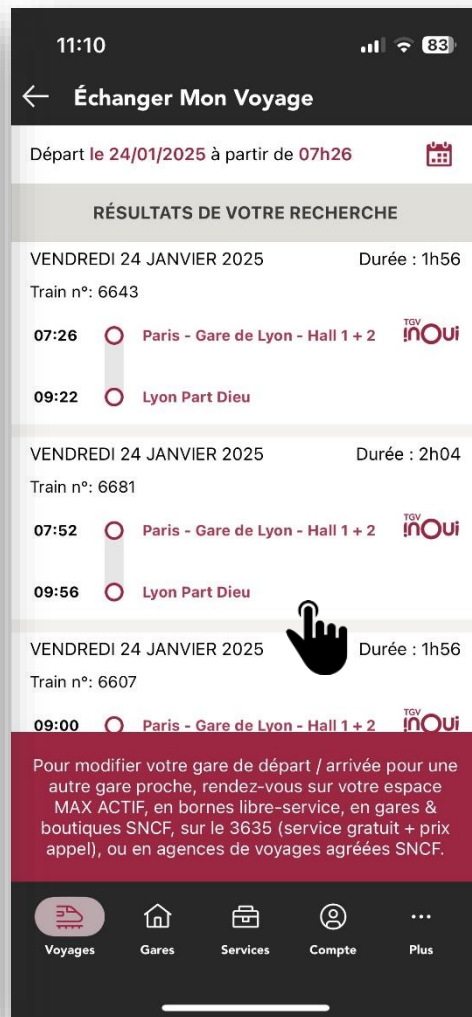
ECHANGE POUR LES CLIENTS MAX ACTIFS

MÊME OD => SUR L'APPLI TGV INOUI PRO

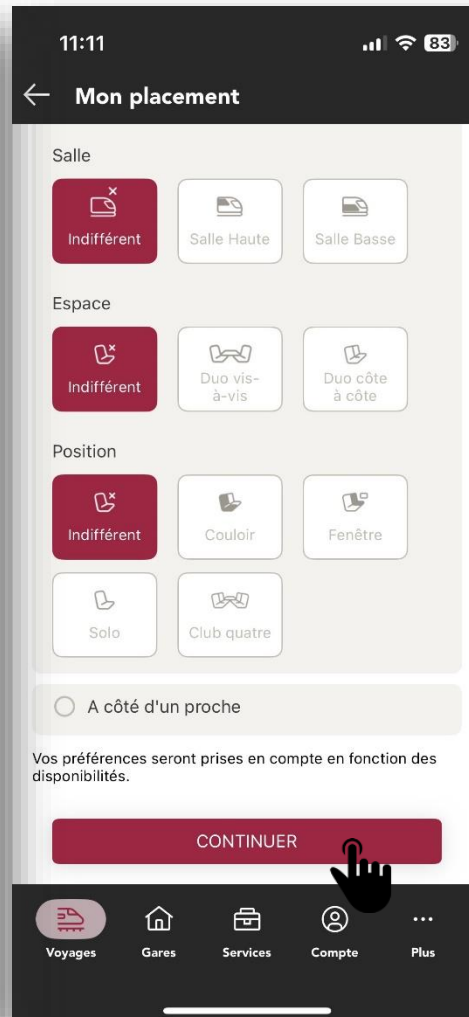


Sélectionner le train à échanger

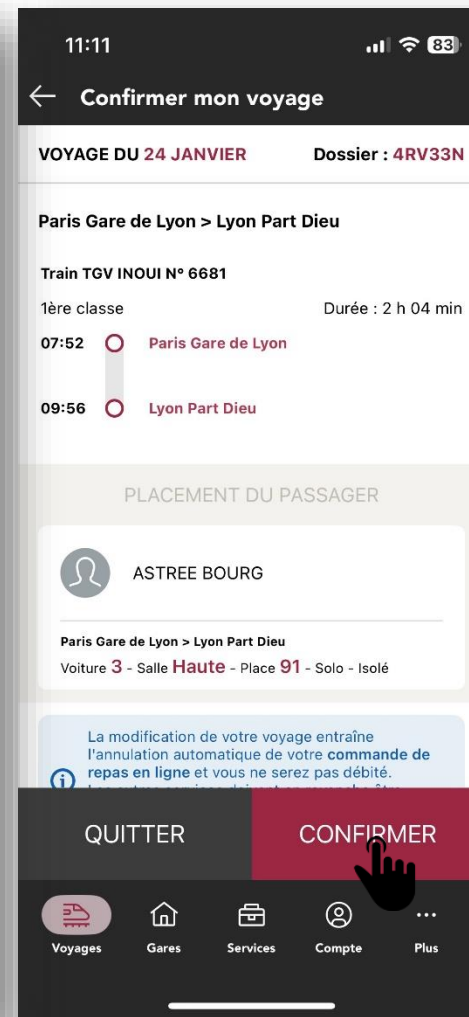
TGV
InOui



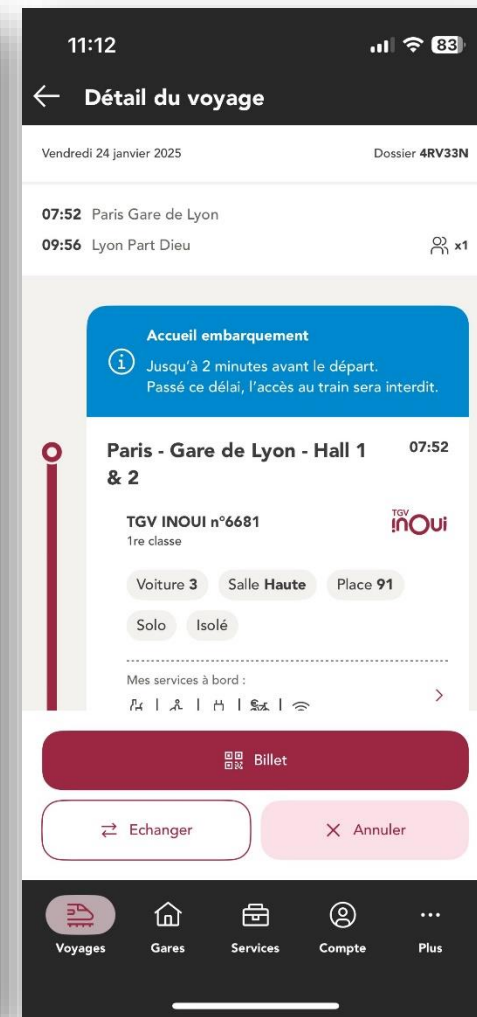
Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



Choisir ses préférences de placement



Confirmer l'échange



DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange avec rappel de la non garantie de place assise

ECHANGE POUR LES CLIENTS MAX ACTIFS 1/2

CHANGEMENT D'OD => LE CLIENT DOIT SE RENDRE SUR SA MARQUE BLANCHE

Ex: faire l'échange sur le site en ligne max actif ; puis le DV se met à jour dans l'appli TGV INOUI PRO

Mon prochain voyage ?

Lundi 05 février 2024

15h56 MARSEILLE SAINT-CHARLES
17h50 LYON PART DIEU

Dossier : YYFB7L

TGV INOUI N°9896
1^{re} classe
Voiture 11 - Place 61
Isolée - Solo - Salle Haute



[Échanger la réservation](#) [Annuler la réservation](#)

Sélectionner le DV à échanger sur le site Max Actif

Échanger mon trajet

Date du voyage (JJ/MM/AAAA) 05/02/2024

Gare de départ * MARSEILLE ST CHARLES

Gare d'arrivée * AIX EN PROVENCE TGV
AVIGNON TGV
LYON PERRACHE
LYON ST EXUPERY TGV
MARSEILLE ST CHARLES
VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD

Horaire souhaité

☐ Voyageur en situation de handicap en fauteuil roulant

Placement Indifferent

Salle Indifférente

☐ Sens de la marche

[Rechercher](#)

Sur le site Max Actif il est possible de modifier la gare de départ ou d'arrivée

Échanger mon trajet

Date du voyage (JJ/MM/AAAA) 05/02/2024

Gare de départ * AIX EN PROVENCE TGV

Gare d'arrivée * LYON PART DIEU

Horaire souhaité 15h 55

☐ Voyageur en situation de handicap en fauteuil roulant

Placement Indifférent

Salle Indifférente

☐ Sens de la marche

[Rechercher](#)

Une fois les modifications terminées, lancer la recherche

ECHANGE POUR LES CLIENTS MAX ACTIFS 2/2

CHANGEMENT D'OD => LE CLIENT DOIT SE RENDRE SUR SA MARQUE BLANCHE

Échanger mon trajet

Lundi 05 Février 2024

- ☒ 16h10 AIX EN PROVENCE TGV
17h50 LYON PART DIEU
- ☐ 17h26 AIX EN PROVENCE TGV
18h54 LYON PART DIEU
- ☐ 17h34 AIX EN PROVENCE TGV
19h20 LYON PART DIEU
- ☐ 19h26 AIX EN PROVENCE TGV
20h54 LYON PART DIEU
- ☐ 20h30 AIX EN PROVENCE TGV
22h02 LYON PART DIEU

Échanger ma réservation

Sélectionner la proposition d'échange

Mon prochain voyage ?

Lundi 05 février 2024

16h10 AIX-EN-PROVENCE TGV
17h50 LYON PART DIEU

Dossier : YYF87L

TGV INOUI N°9896
1^{re} classe
Voiture 11 - Place 112
Isolée - Solo - Salle Haute



Échanger la réservation Annuler la réservation

L'échange est validé

Après l'échange, le DV est à jour
sur TGV INOUI PRO

11:54

← Détail du voyage

Mercredi 5 février 2025 Dossier BH43AK

16:10 Aix-en-Provence TGV
17:50 Lyon Part Dieu x1

Accueil embarquement

Jusqu'à 2 minutes avant le départ.
Passé ce délai, l'accès au train sera interdit.

Aix-en-Provence TGV 16:10

TGV INOUI n°9896 1^{re} classe

Voiture 11 Salle Haute Place 111

Solo Isolée

Mes services à bord :

Billet

Echanger

Voyages Gares Services Compte Plus

ECHANGE D'UN BILLET DANS UNE RÉSERVATION MULTIPAX

4:51

Mes voyages

Mon prochain voyage

Embarquement jusqu'à 2 minutes avant le départ.

Voiture 1 Salle Haute Place 123

Vendredi 6 décembre 2024 Dossier C8G2Q9

15:38 Paris Gare de Lyon

18:57 Marseille Saint-Charles x3

Billet

Echanger

Mes futurs voyages

Vendredi 21 février 2025 Dossier 9C4MEC

16:35 Rennes

18:11 Paris Montparnasse 1 et 2 x1

Voyages Gares Services Compte Plus

4:06

Échanger Mon Voyage

VOYAGE DU 6 DÉCEMBRE Dossier : Y7X7B5

Train TGV INOUI N° 6117

1ère classe Durée : 3 h 19 min

15:38 Paris Gare de Lyon

18:57 Marseille Saint-Charles

Pour tous les passagers

Départ demain à partir de 15h38

RÉSULTATS DE VOTRE RECHERCHE

VENDREDI 06 DÉCEMBRE 2024 Durée : 3h19

Train n°: 6117

15:38 Paris - Gare de Lyon - Hall 1 + 2

18:57 Marseille Saint-Charles

VENDREDI 06 DÉCEMBRE 2024 Durée : 3h18

Train n°: 6123

17:38 Paris - Gare de Lyon - Hall 1 + 2

Voyages Gares Services Compte Plus

4:06

Choisir mes passagers

Paris Gare de Lyon > Marseille Saint-Charles Dossier : Y7X7B5

MARWANE KSOUROU

CAMILLE DELEE

JORDAN GREES

VALIDER

Voyages Gares Services Compte Plus

4:06

Échanger Mon Voyage

VOYAGE DU 6 DÉCEMBRE Dossier : Y7X7B5

Train TGV INOUI N° 6117

1ère classe Durée : 3 h 19 min

15:38 Paris Gare de Lyon

18:57 Marseille Saint-Charles

Pour 2 passagers

Départ demain à partir de 15h38

RÉSULTATS DE VOTRE RECHERCHE

VENDREDI 06 DÉCEMBRE 2024 Durée : 3h19

Train n°: 6117

15:38 Paris - Gare de Lyon - Hall 1 + 2

18:57 Marseille Saint-Charles

VENDREDI 06 DÉCEMBRE 2024 Durée : 3h18

Train n°: 6123

17:38 Paris - Gare de Lyon - Hall 1 + 2

Voyages Gares Services Compte Plus

4:06

Confirmer mon voyage

VOYAGE DU 6 DÉCEMBRE Dossier : Y7X7B5

Paris Gare de Lyon > Marseille Saint-Charles

Train TGV INOUI N° 6123

1ère classe Durée : 3 h 18 min

17:38 Paris Gare de Lyon

20:56 Marseille Saint-Charles

PLACEMENT DES PASSAGERS

MARWANE KSOUROU

Paris Gare de Lyon > Marseille Saint-Charles

Voiture 1 - Salle Haute - Place 113 - Club quatre - Couloir

JORDAN GREES

QUITTER CONFIRMER

Voyages Gares Services Compte Plus

4:06

Confirmer mon voyage

JORDAN GREES

Paris Gare de Lyon > Marseille Saint-Charles

Voiture 1 - Salle Haute - Place 114 - Club quatre - Couloir

La modification de votre voyage entraîne l'annulation automatique de votre commande de repas en ligne et vous ne serez pas débité. Les autres services doivent en revanche être confirmés.

Confirmation de l'échange

Votre échange a été validé.

OK

LA CONFIRMATION DE VOTRE ECHANGE VOUS SERA ENVOYÉE PAR EMAIL.

Email* : marwane.ksourou@yopmail.com

Conditions d'échange et d'annulation

QUITTER CONFIRMER

Voyages Gares Services Compte Plus

Sélectionner le trajet à échanger

Cliquer sur «tous les passagers »

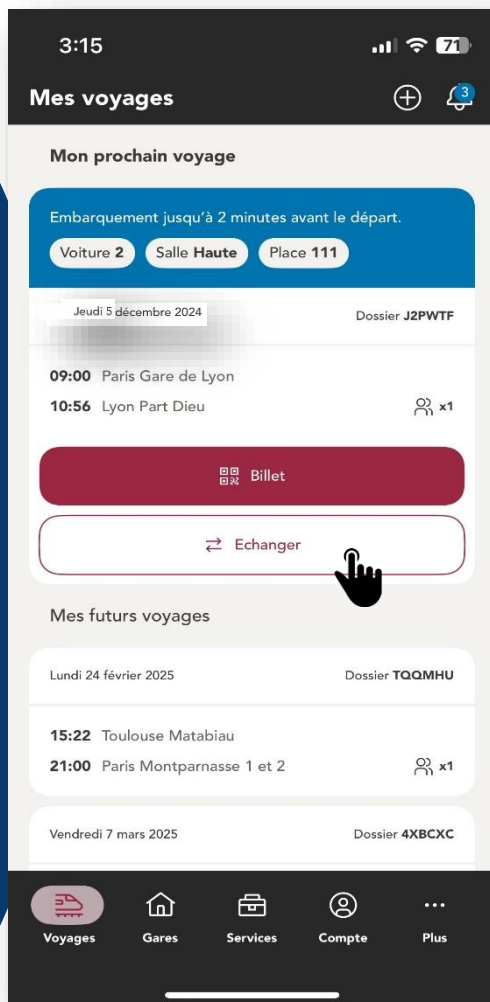
Sélectionner le ou les passagers concernés puis cliquer sur Continuer

Choisir la date et l'heure du futur trajet puis le sélectionner

Remplir le champ email puis confirmer l'échange

DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange

ÉCHANGE VERS UN OUIGO 1/2



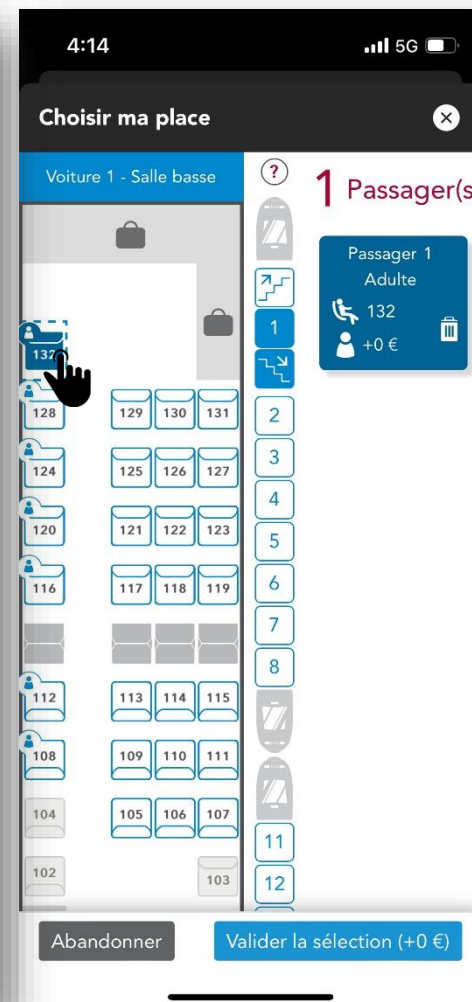
Sélectionner le trajet à échanger



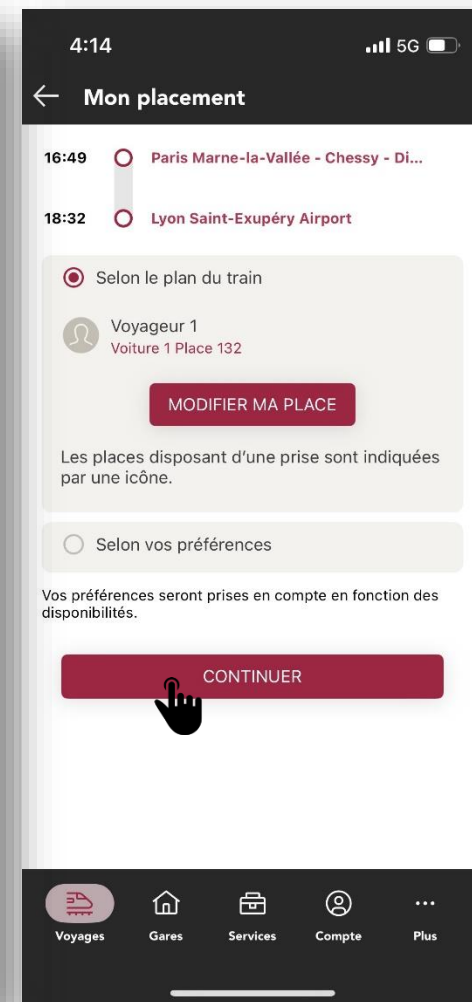
Sélectionner la proposition OUIGO
(ici gare d'équivalence)



Sélectionner « Choisir ma place
selon le plan du train » puis
« Continuer »

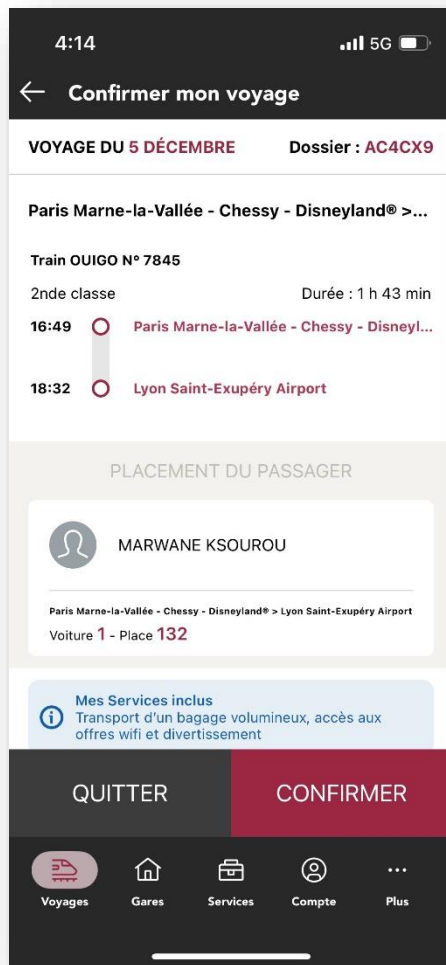


Choisir la place sur le plan du train
OUIGO

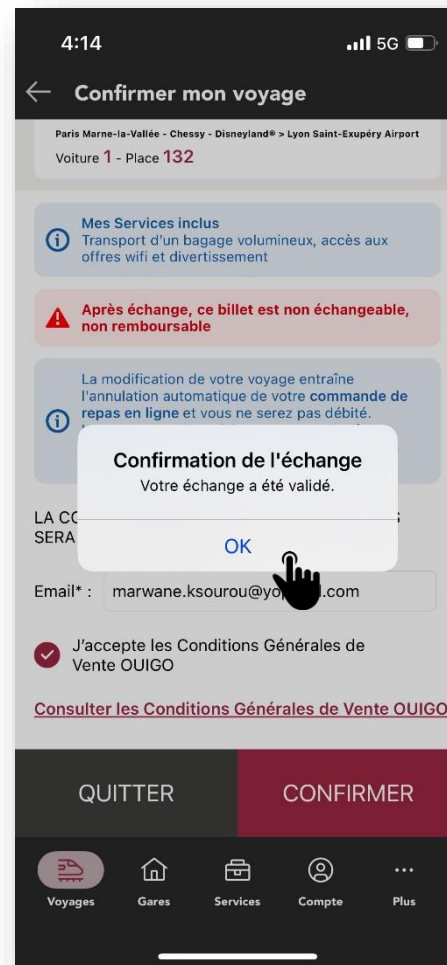
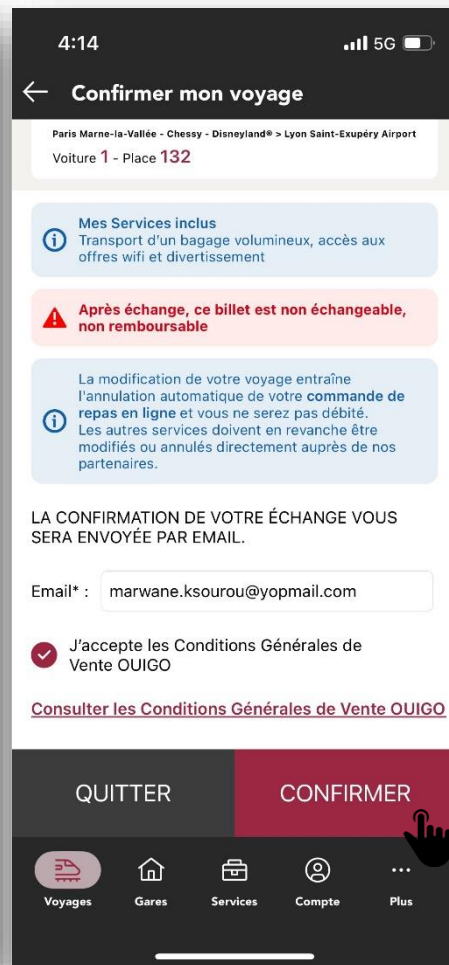


La place choisie est bien validée

ÉCHANGE VERS UN OUIGO 2/2



Un bandeau informant du caractère non échangeable du billet s'affiche. Indiquer son mail, accepter les CGVs OUIGO et confirmer l'échange



L'échange est bien validé



Le QR Code est bien mis à jour

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

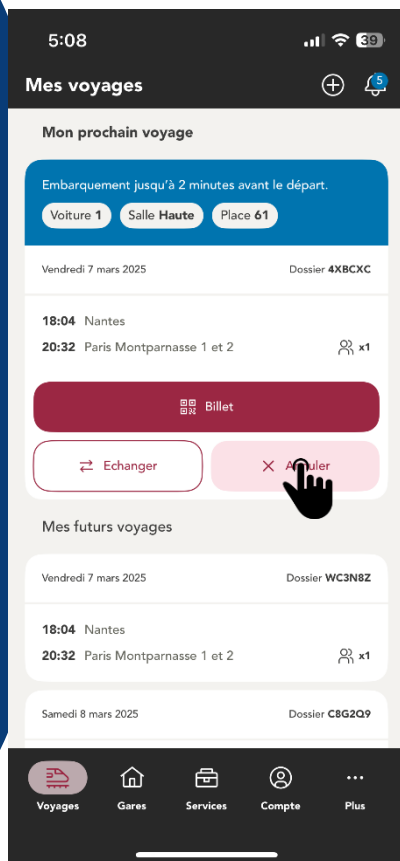
ANNULATION D'UN BILLET ACHETÉ EN AGENCE DE VOYAGE

Hors SNCF Connect

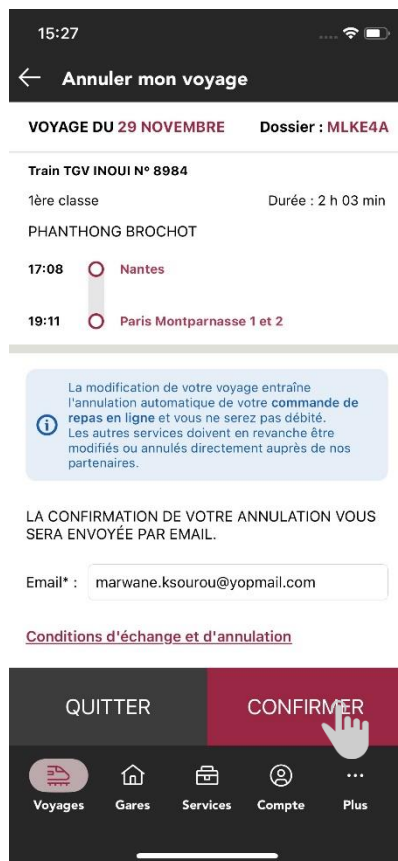
Le client peut annuler son trajet jusqu'à H+30 après le départ du train.

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

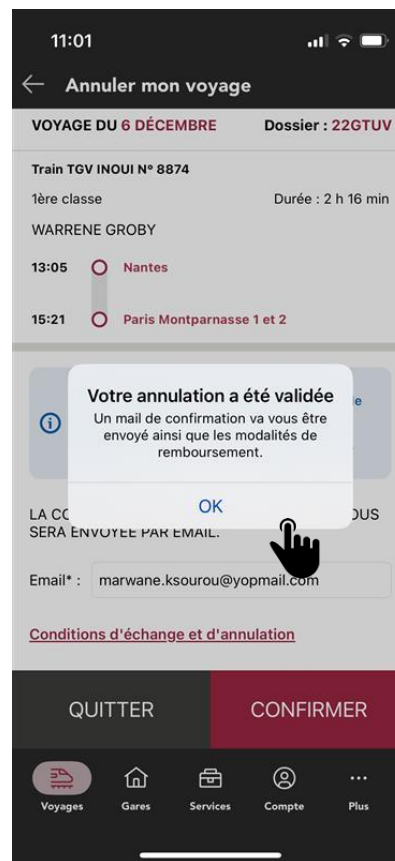
Il reçoit alors un email de confirmation l'invitant à demander son remboursement. Le client doit alors prendre contact avec son agence de voyage, et lui transmettre la référence du Dossier Voyage sous 2 mois.



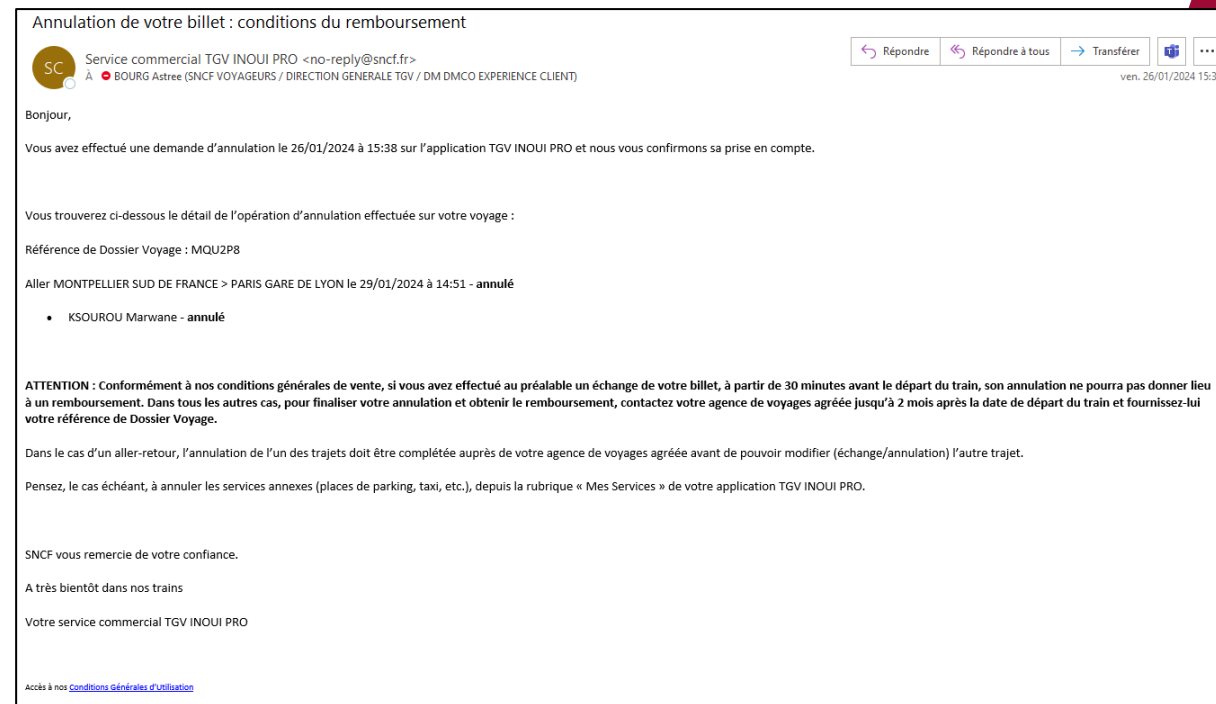
Cliquer sur « Annuler »
(proposé uniquement si billet
éligible)



Remplir l'adresse mail et
cliquer sur « Confirmer »



Valider l'annulation



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

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](#)

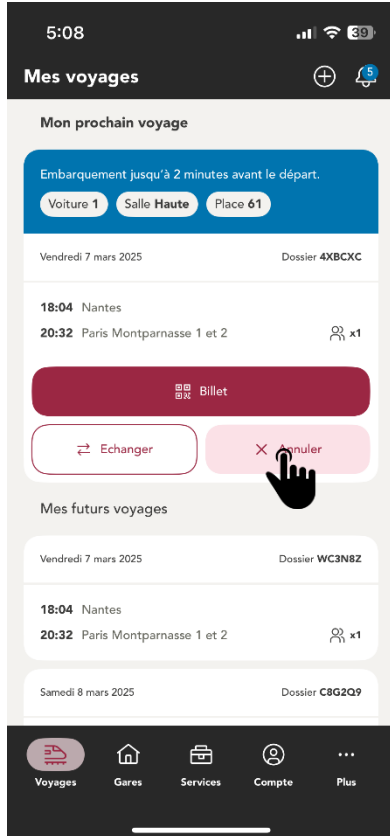
ANNULATION D'UN BILLET ALLER-RETOUR

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.

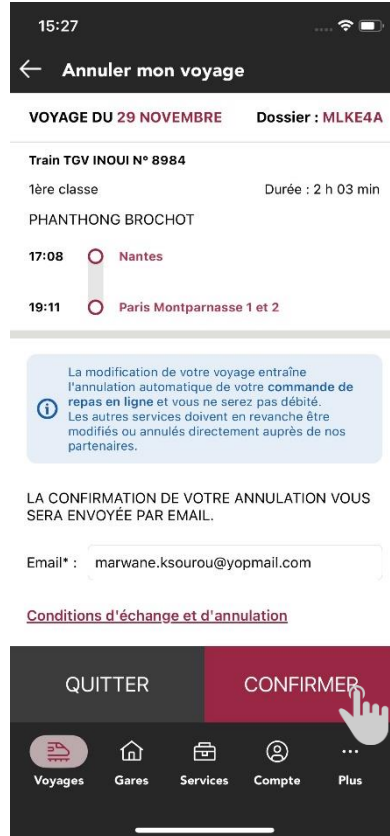
Par exemple, un client a un DV aller / retour, il annule l'aller sur l'appli Tgv Inoui Pro (simple remise à dispo du DV).

Il doit se présenter en agence pour obtenir son remboursement.

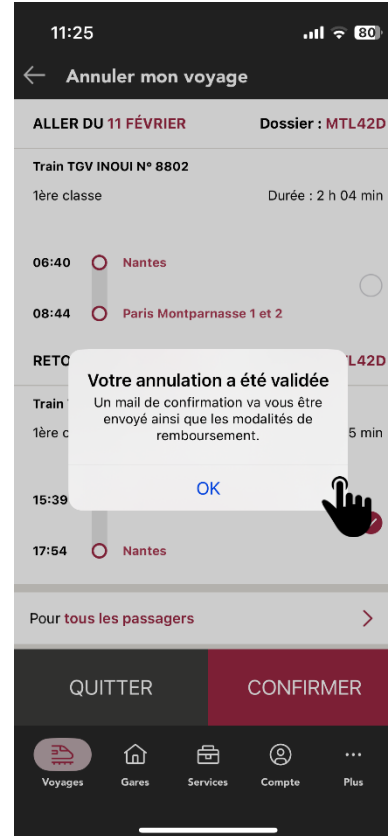
Une fois le remboursement effectué (statut du DV modifié), le client pourra de nouveau faire des opérations d'après-vente sur son retour (échange ou annulation).



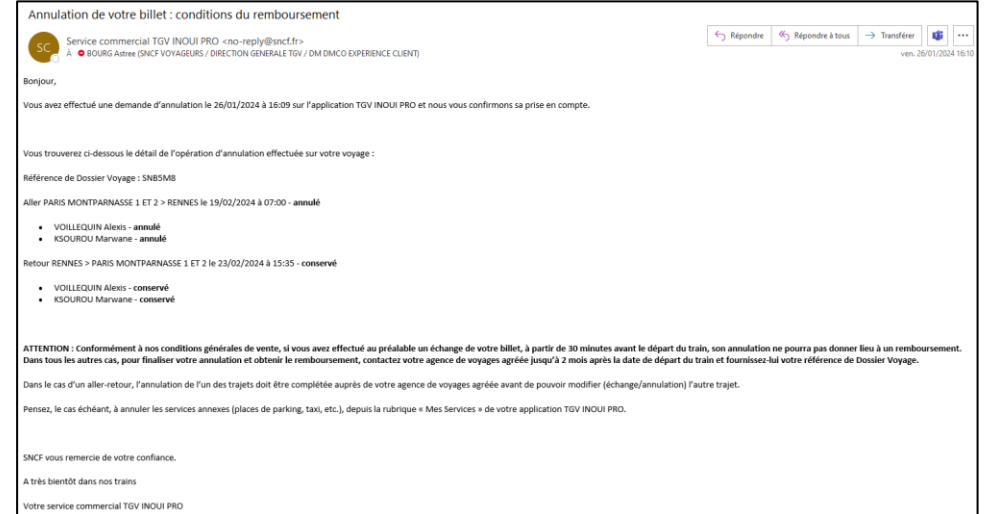
Cliquer sur « Annuler »
(proposé uniquement si billet
éligible)



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, MON
FORFAIT
OU MON PASS
TGV INOUI**

DÉMATÉRIALISER SON FORFAIT, SON PASS OU SA CARTE

CE QU'IL FAUT SAVOIR

- Les clients peuvent dématérialiser leur **carte de réduction (Liberté et carte Avantage uniquement) ou PASS TGV INOUI / 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 / PASS en cours de validité ou futur
- Avoir les mêmes coordonnées (nom, n° tel, adresse...) pour sa carte fid et sa Carte/Forfait/PASS

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> .

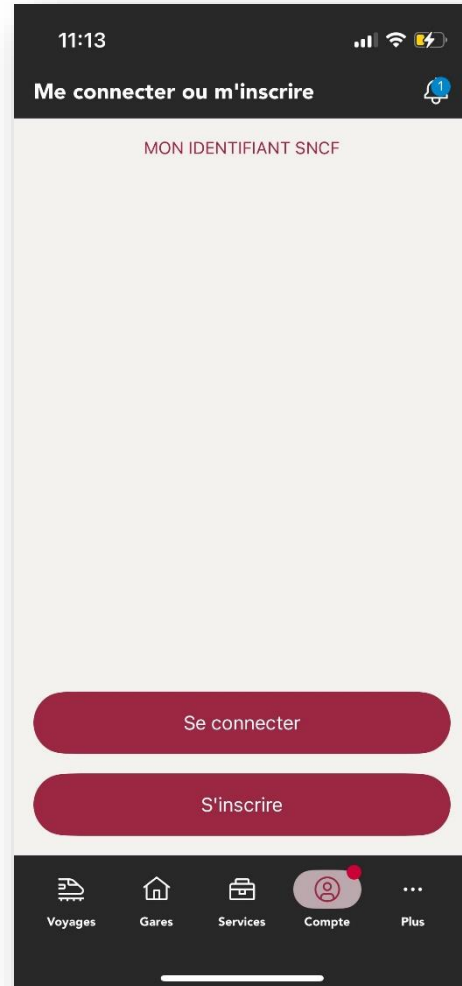
>Vérifier que les coordonnées de la carte de fidélité et du forfait/ carte sont identiques. Dans le cas contraire, il doit contacter le Programme Voyageur au 0 808 808 330 (service gratuit + prix d'un appel) pour leur demander la mise à jour.

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

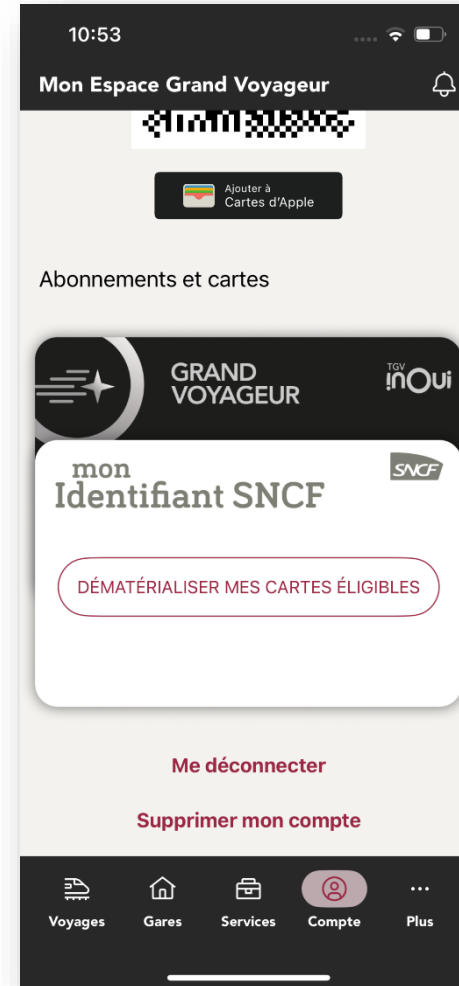
Une fois sa Carte/Forfait dématérialisé, le client peut alors se faire contrôler directement par scan du QR code présent dans son e-billet dans « Mes Voyages » ou de sa carte de fidélité dématérialisée.

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

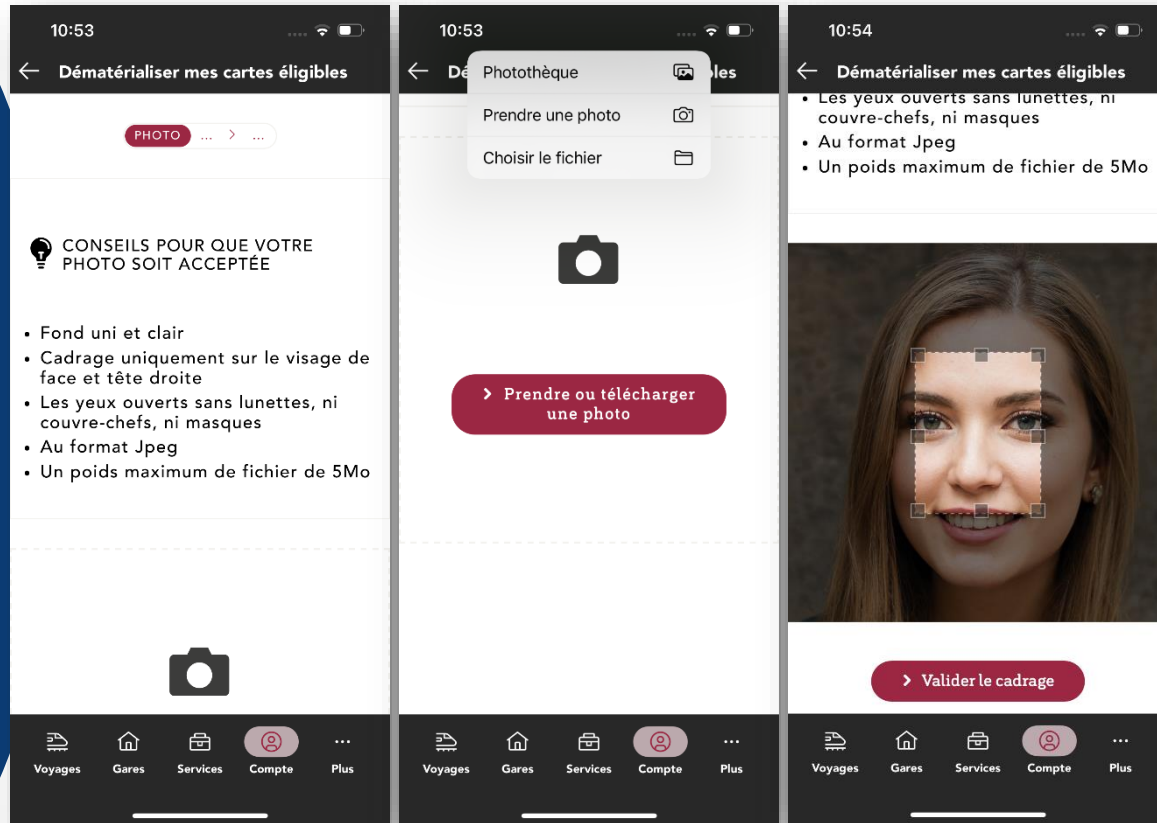


Ouvrir l'appli TGV INOUI PRO, se connecter et accéder à la rubrique « Compte »

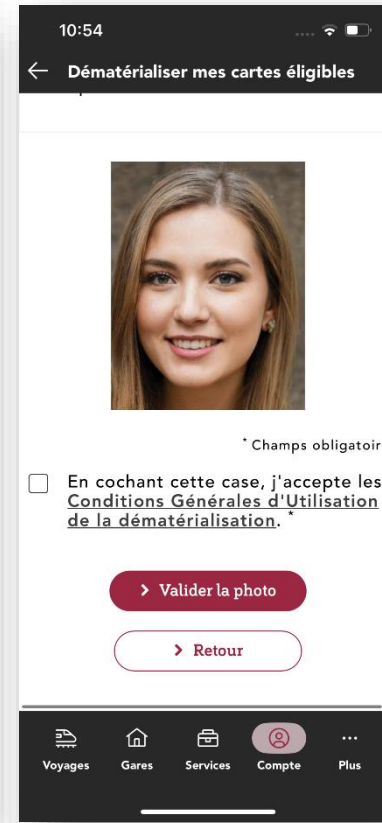


Cliquer sur le bouton « Dématérialiser ma carte »

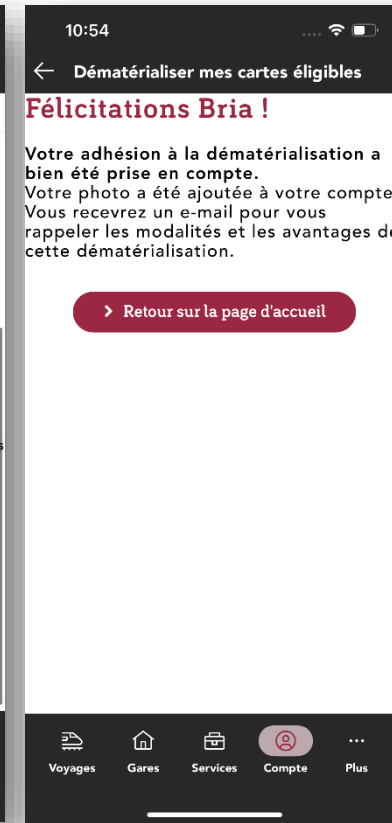
DÉMATÉRIALISER UNE CARTE LIBERTÉ, CARTE AVANTAGE OU UN FORFAIT HEBDO-MENSUEL



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



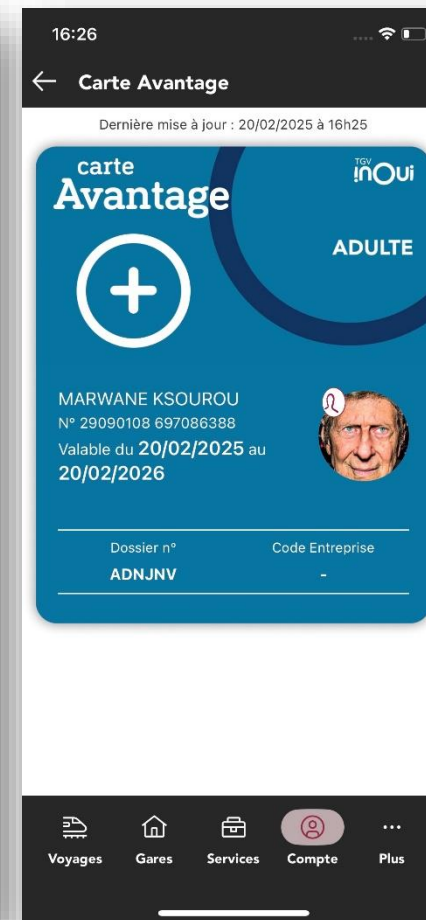
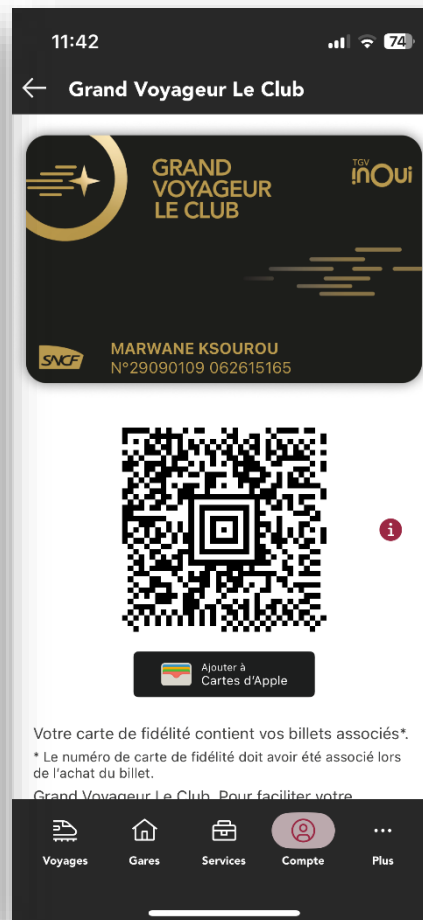
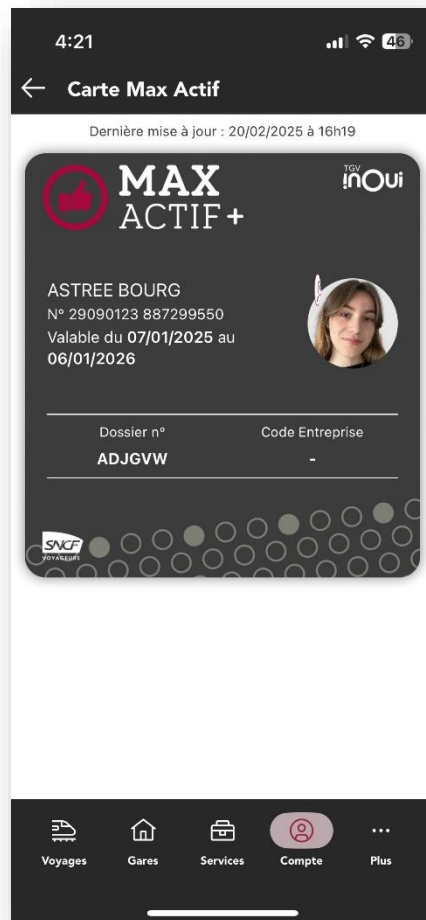
Exemple de dématérialisation de la carte Liberté

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

/!\ AFFICHER D'AUTRES CARTES DÉJÀ DÉMATÉRIALISÉES

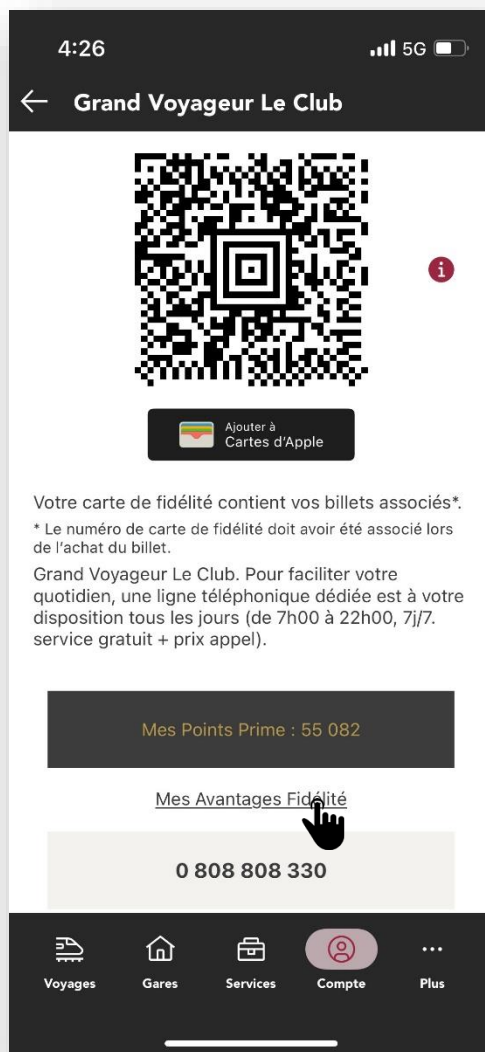
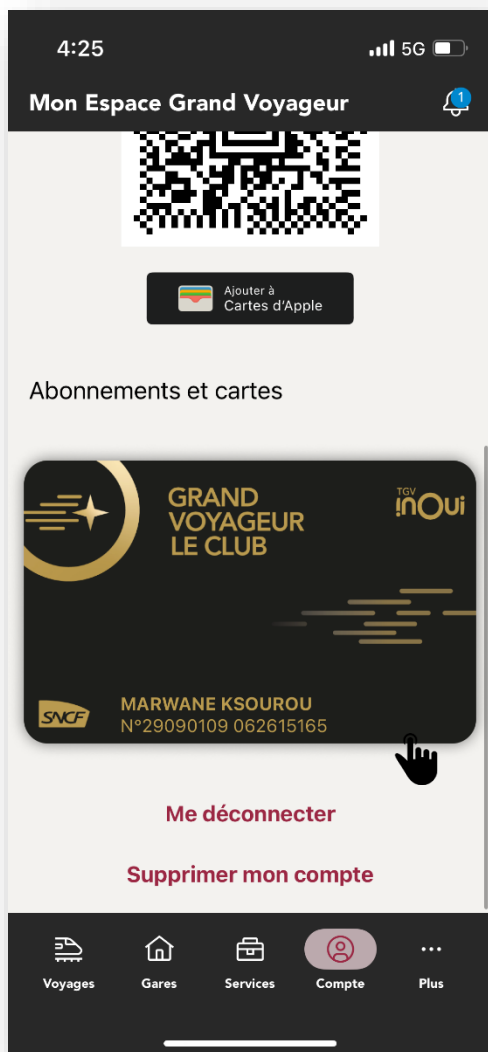
Une fois identifié sur l'application, le client verra ses autres cartes dématérialisées s'afficher dans la partie « mon compte » :

- Carte de fidélité
- Carte Max actif/actif+
- Carte Avantage / Liberté
- PASS TGV INOUI / Forfait Hebdomadaire ou mensuel



/!\ 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.



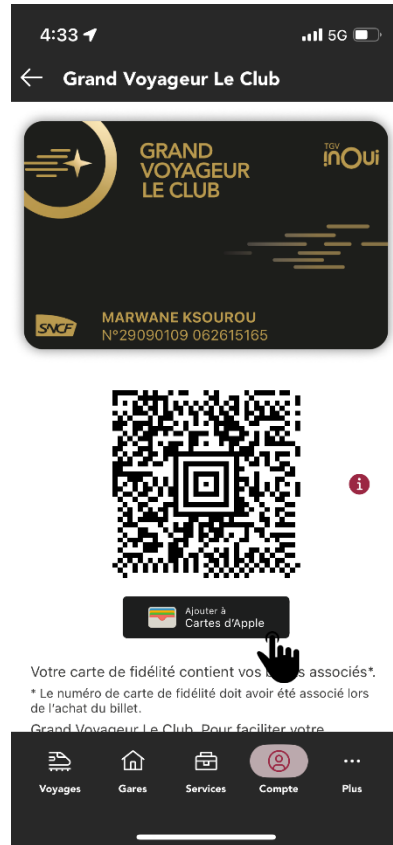
**AJOUTER UNE
CARTE FID
OU UN BILLET AU
WALLET IOS**

AJOUTER UNE CARTE FID AU WALLET IOS

Une fois identifié sur l'application, le client Grand Voyageur Le Club pourra ajouter sa carte au Wallet sur IOS



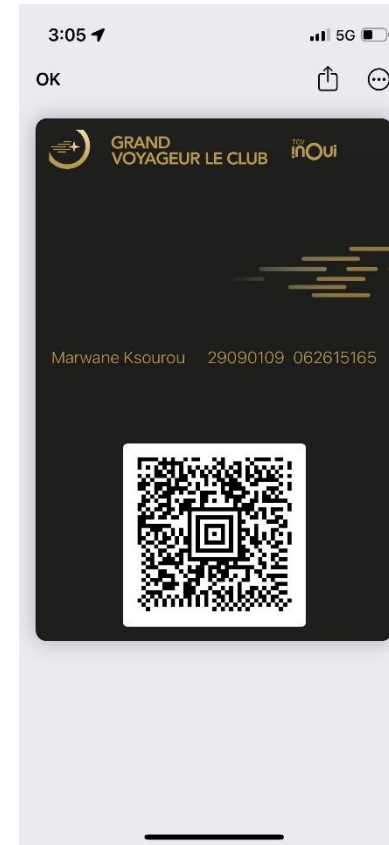
Aller dans la rubrique « Mon Compte » après s'être connecté et sélectionner la carte Fid



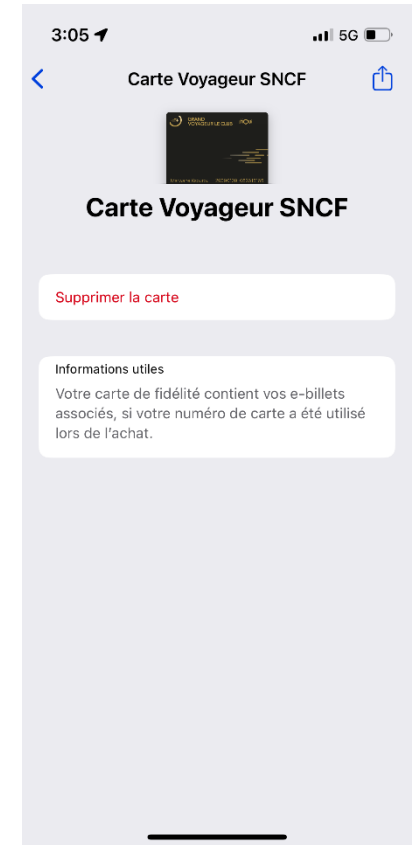
Appuyer sur « Ajouter à Cartes d'Apple »



Finaliser l'ajout de la carte au Wallet en appuyant sur « Ajouter »

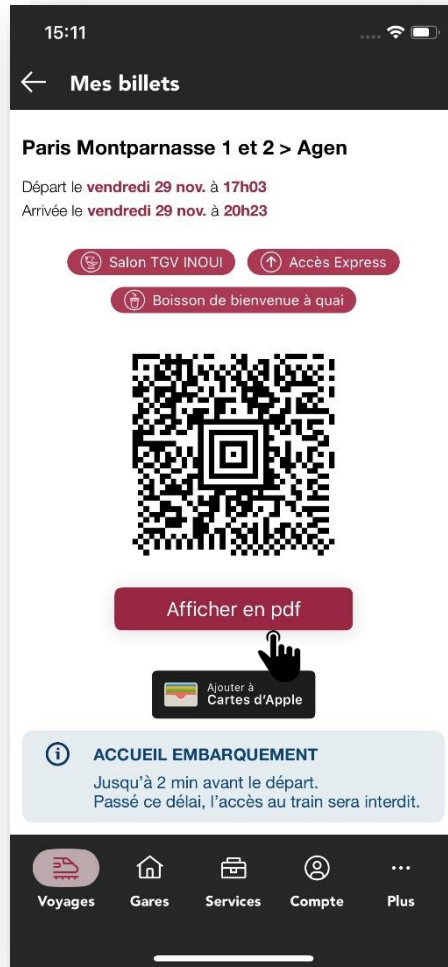


La Carte Fid se retrouve dans le Wallet iOS via l'application Cartes d'Apple

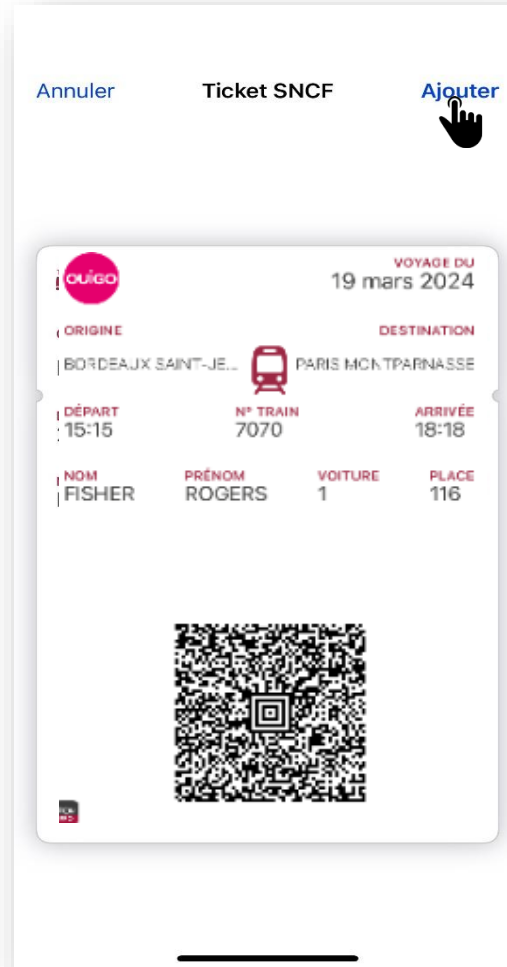


AJOUTER UNE CARTE FID AU WALLET IOS

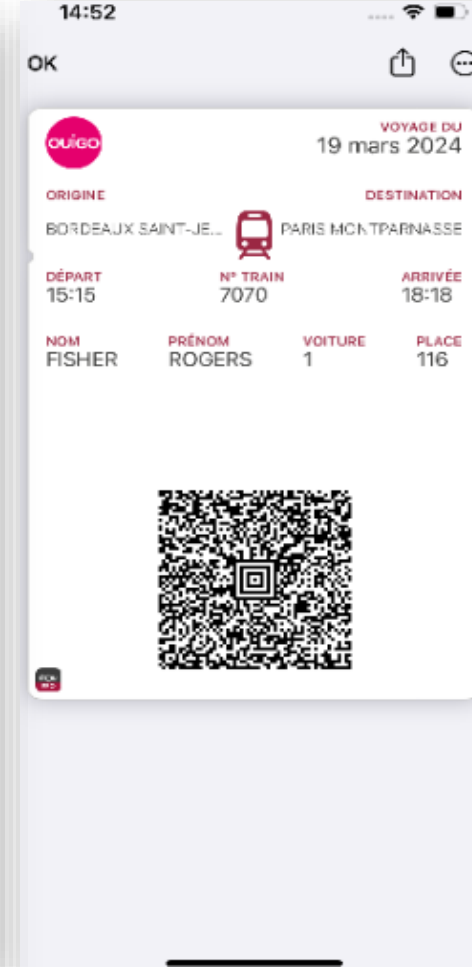
Après la synchronisation de son billet, l'utilisateur pourra ajouter ce dernier au Wallet IOS en ouvrant le détail du billet



Appuyer sur le détail du billet via la page « Mes Voyages »



Finaliser l'ajout du billet au Wallet en appuyant sur « Ajouter »



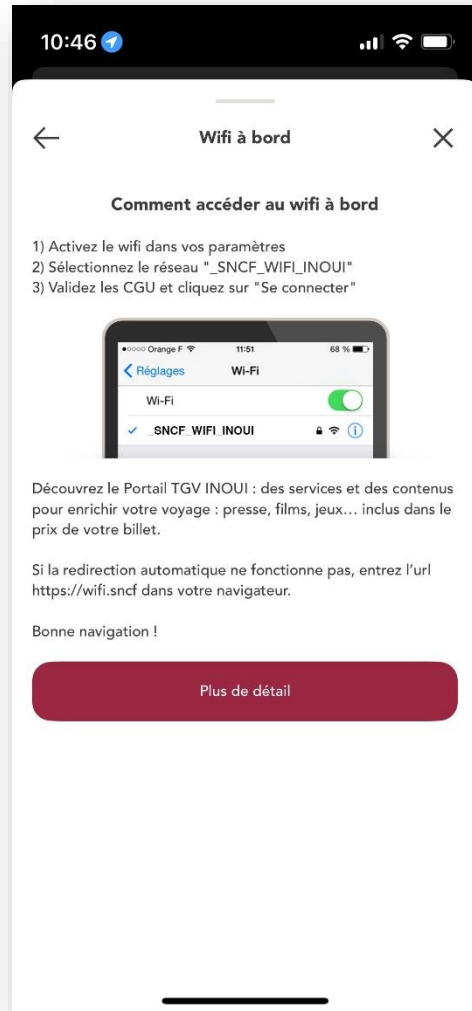
Le billet est accessible dans le Wallet iOS via l'application Cartes d'Apple

SE CONNECTER AU RÉSEAU WIFI À BORD

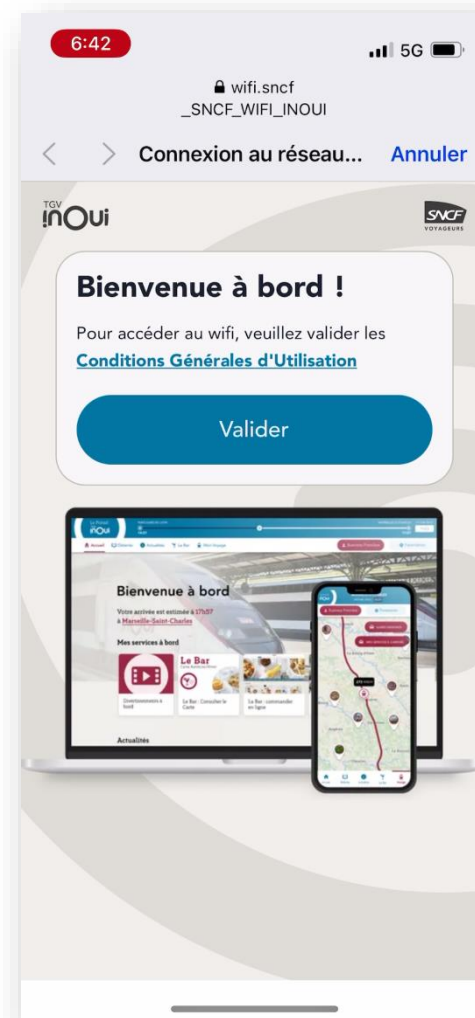
SE CONNECTER AU RÉSEAU WIFI À BORD



La page Mes services à bord indique les services disponibles pour le trajet de l'utilisateur. Le client clique sur Wifi à bord



Une page d'aide à la connexion s'ouvre lorsque l'utilisateur n'a pas sélectionné le réseau



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

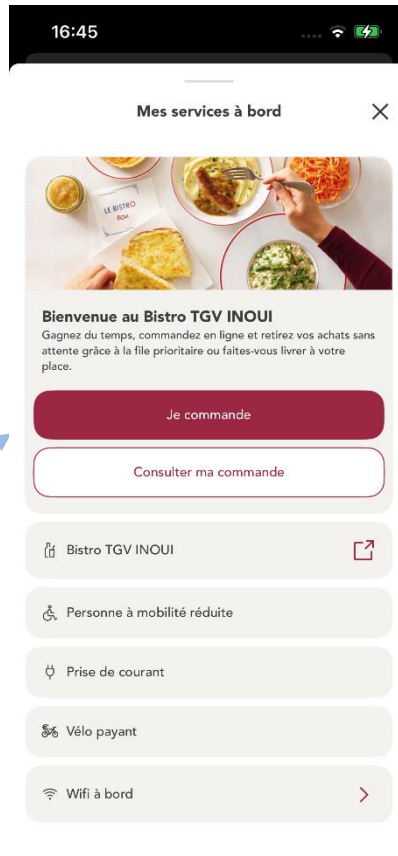
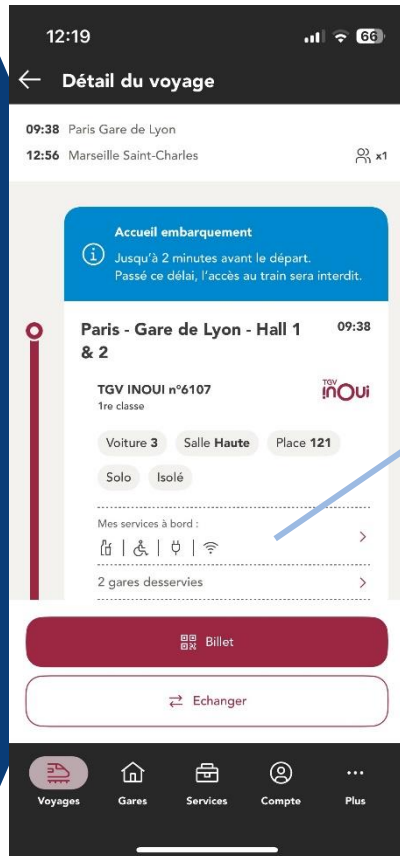
Une fois connecté au wifi, l'utilisateur sera directement redirigé vers le Portail TGV INOUI en cliquant sur le pictogramme Wifi

Wifi à bord

RÉALISER UNE COMMANDE AU BISTRO TGV INOUI

LE BAR EST OUVERT ET LE CLIENT PEUT COMMANDER DEPUIS SON APPLI

Dossier Voyage



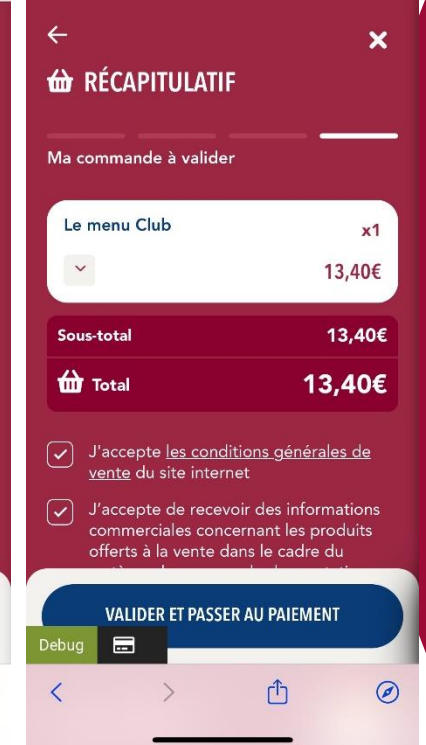
Pour accéder à la page de la page de commande en ligne, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « Mes services à bord » dans son Dossier Voyage, puis sur « Nouvelle commande » ou « Bistro TGV INOUI »



Le client réalise sa sélection



Confirmation de la formule et choix possible de l'heure de retrait de sa commande au bar

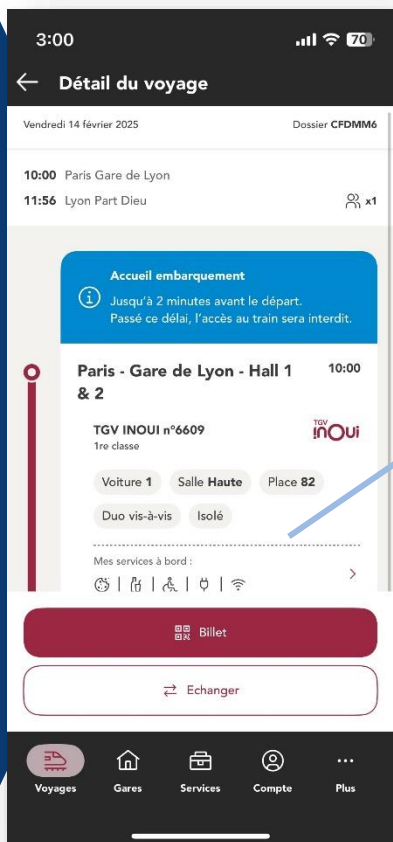


Validation et paiement

LE SERVICE DE LIVRAISON À LA PLACE EST DISPONIBLE

(CLIENT BP SUR PARIS LYON UNIQUEMENT)

Dossier Voyage



Pour accéder à la page de la page de commande en ligne, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « Mes services à bord » dans son Dossier Voyage, puis sur « Nouvelle commande » ou « Bistro TGV INOUI »



Le client réalise sa sélection



Confirmation de la formule et choix possible de l'heure de livraison de la commande à la place

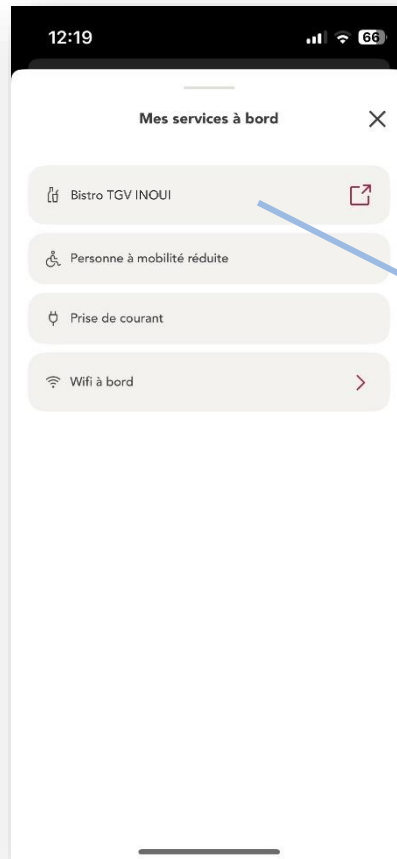
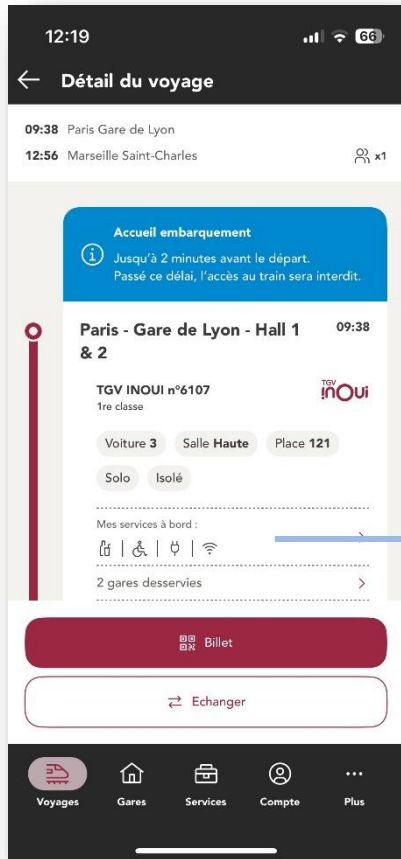


Validation et paiement

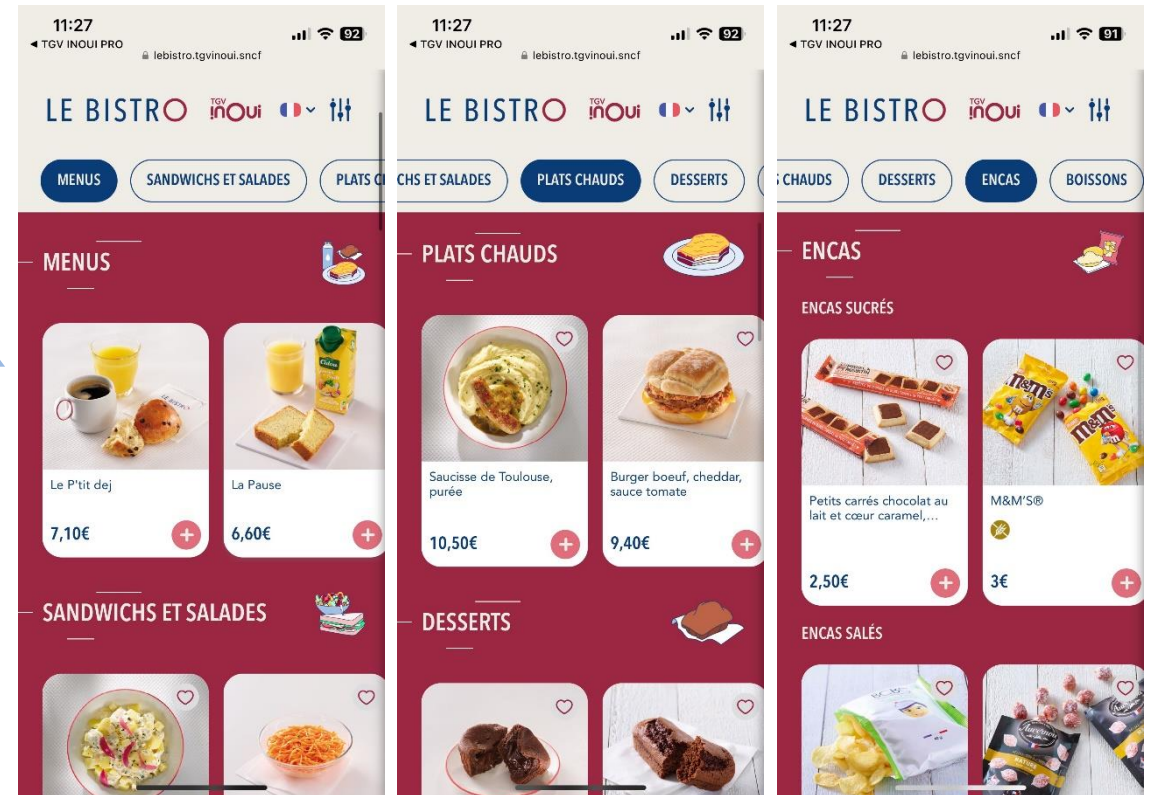
LE BAR EST OUVERT MAIS LE SERVICE DE COMMANDE EN LIGNE N'EST PAS DISPONIBLE => SIMPLE ACCÈS À LA CARTE DU BAR

Pour accéder à la page de la carte du bar, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « Mes services à bord » dans son dossier voyage, puis sur « Bistro TGV INOUI »

Dossier Voyage

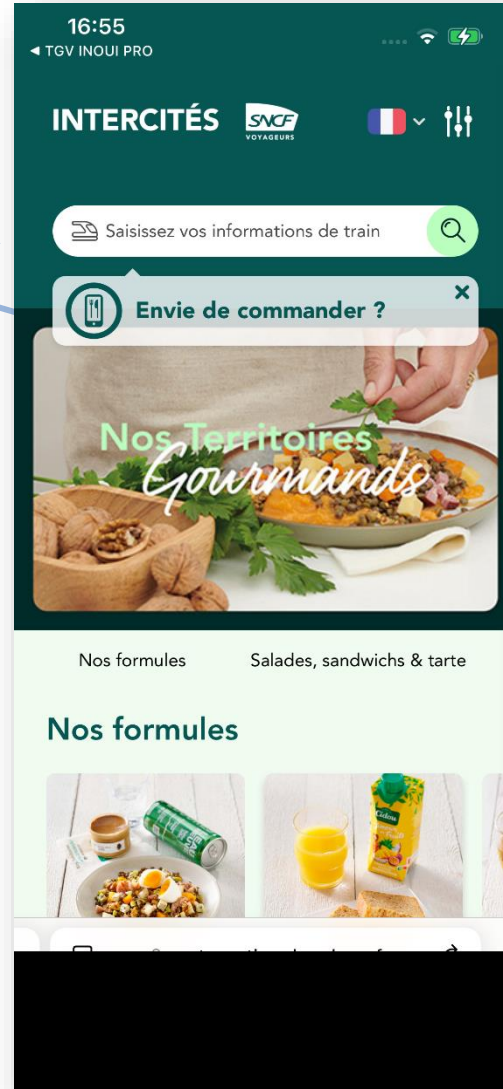
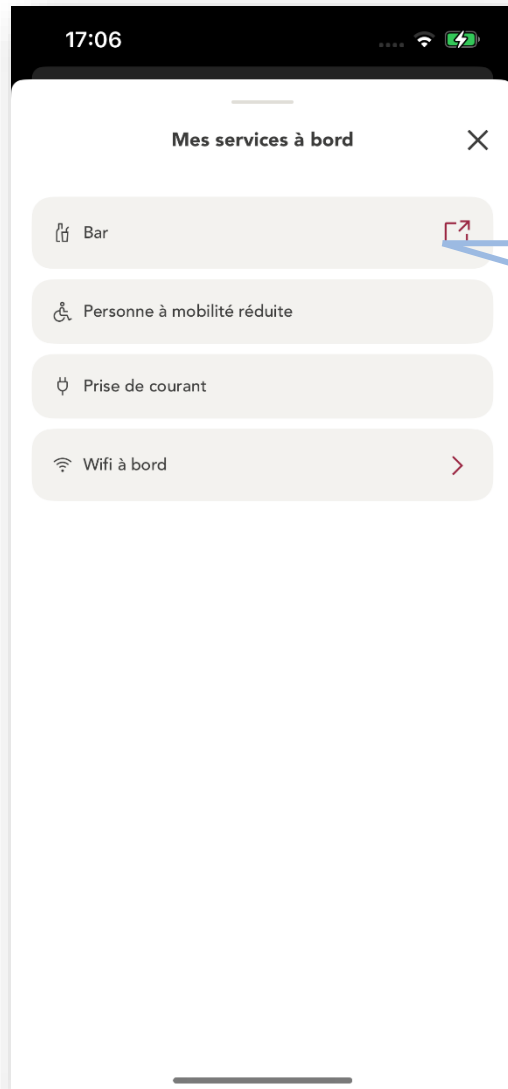


Carte du Bistro TGV INOUI

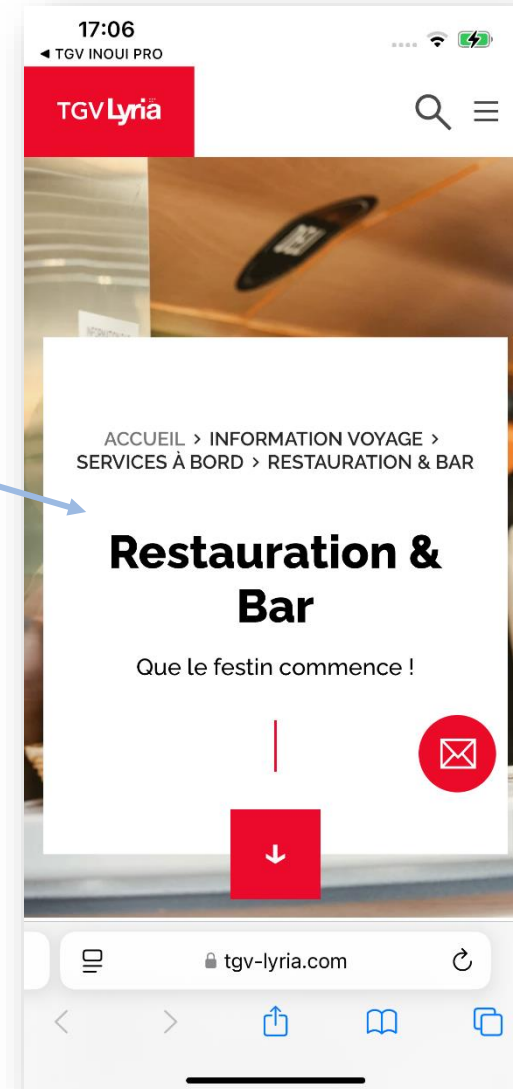


Au clic, redirection vers le site de commande en ligne du Bar et sa carte

AFFICHAGE DIFFÉRENT EN FONCTION DU TYPE DE TRAIN



Pour les Intercités

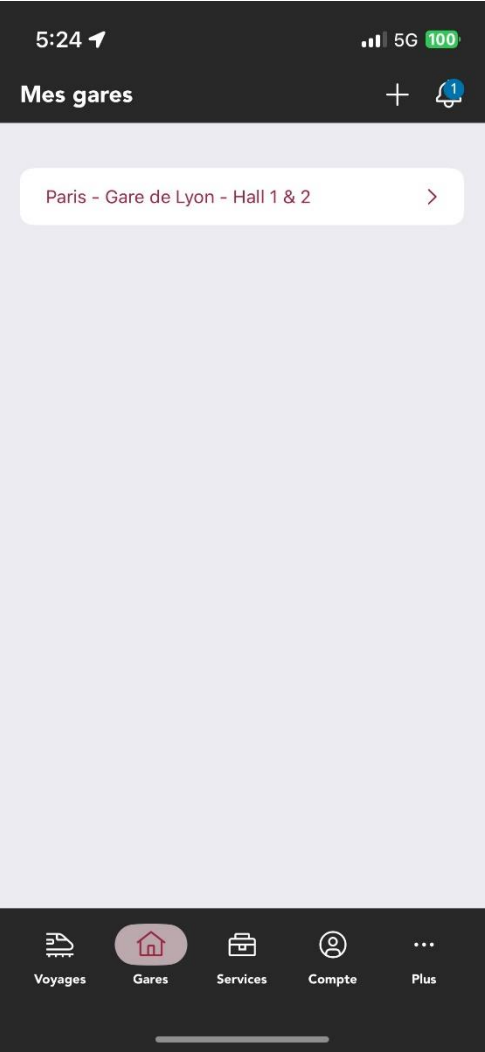


Pour les TGV Lyria

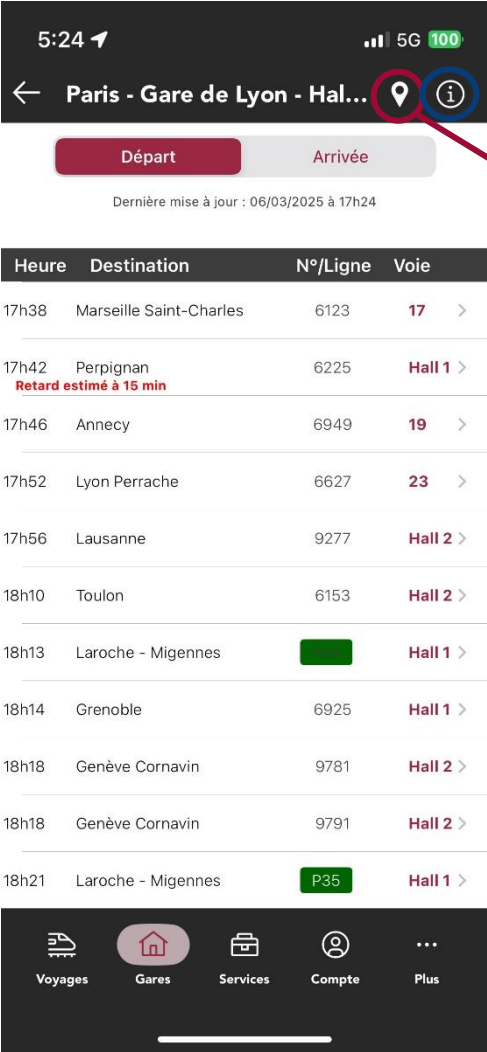
PAGE « MES GARES »

PRÉSENTATION DE LA PAGE « MES GARES »

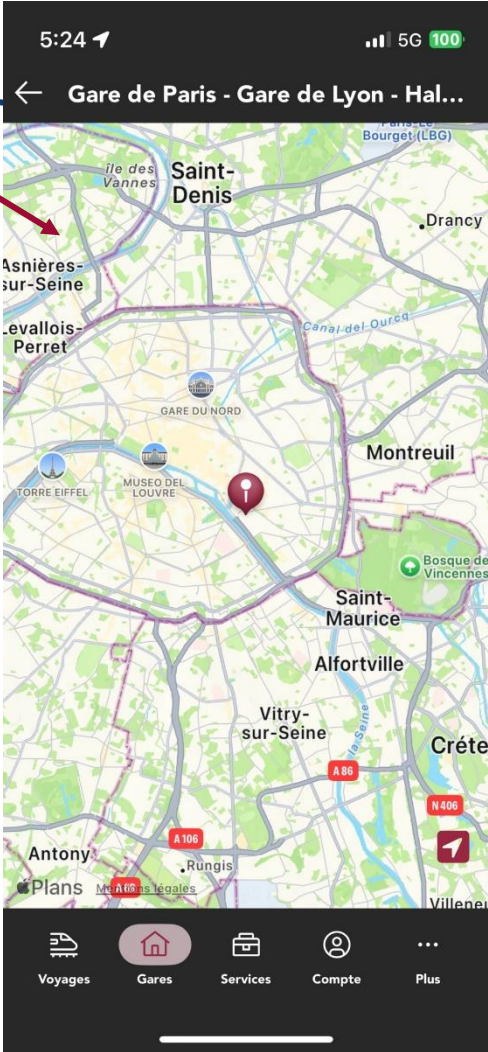
DIFFUSION LIMITÉE



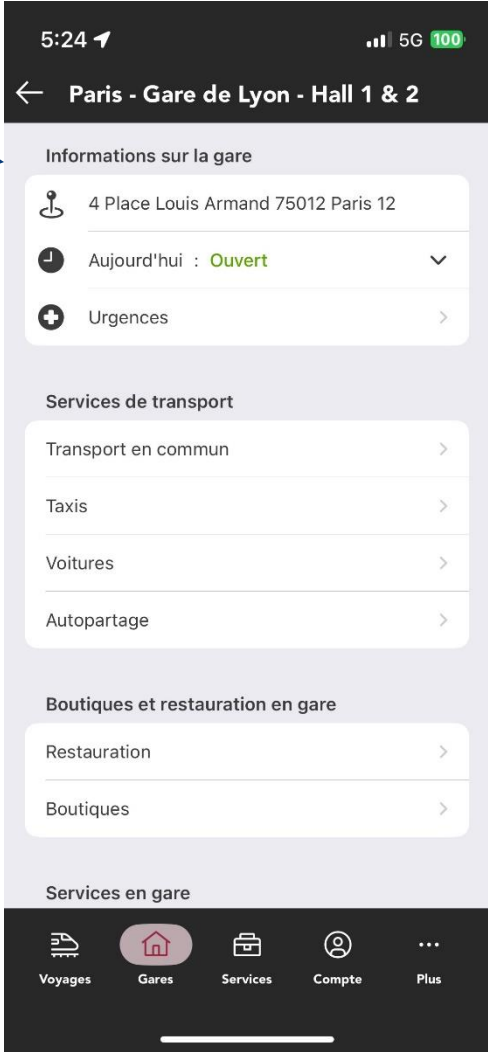
Pour ajouter une gare cliquez sur le symbole PLUS et entrez manuellement le nom de la gare



Accès à l'ensemble des trains arrivant et au départ de la gare



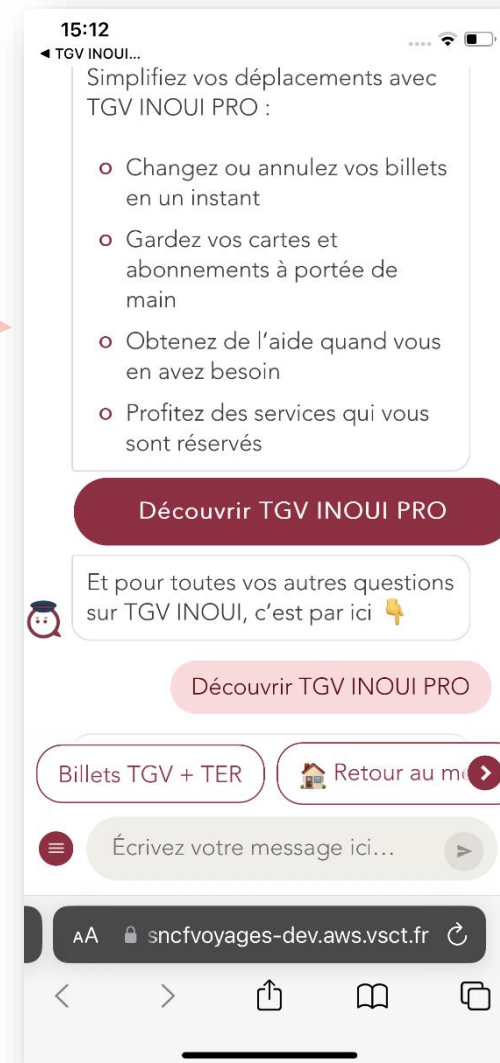
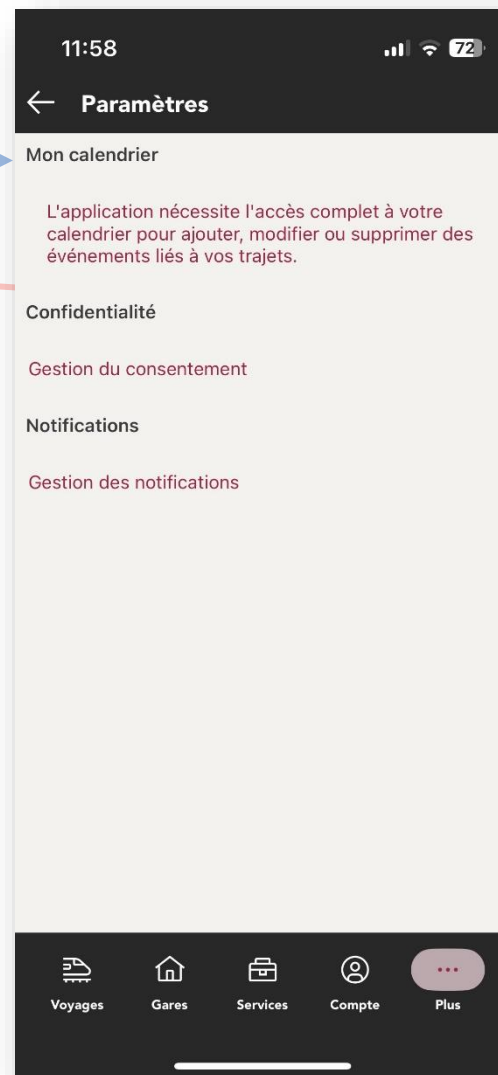
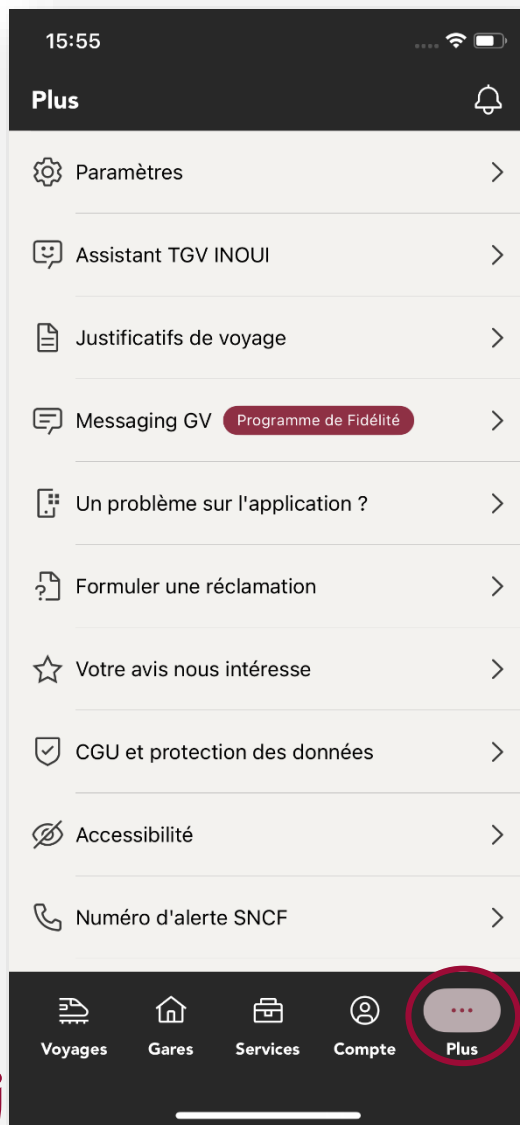
Accès à la localisation de la gare via le bouton localisation



Affichage des services disponibles en gares via le bouton d'information

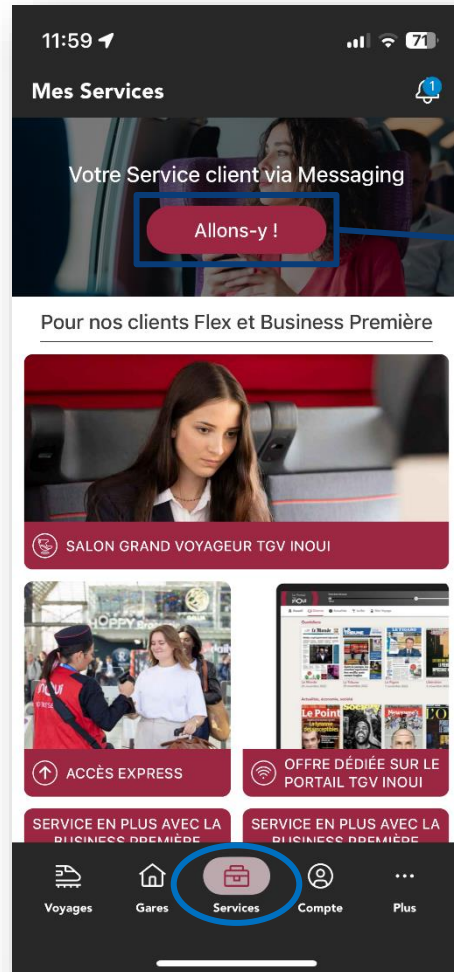
CONTACTER LE SUPPORT TECHNIQUE

PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES LIENS PRÉSENTS DANS LA RUBRIQUE « PLUS »



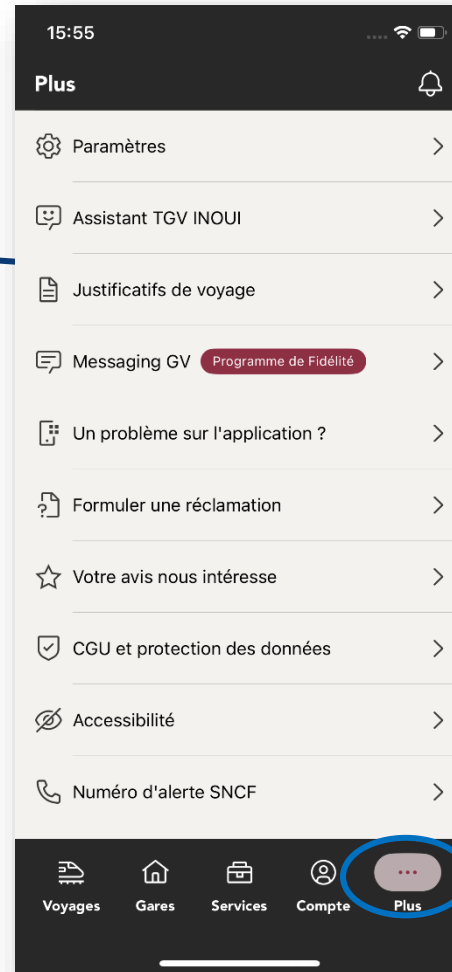
FOCUS SUR LE MESSAGING GRAND VOYAGEUR

POUR CLIENTS FID UNIQUEMENT (CLIENTS T LE CLUB, STATUT GRAND VOYAGEUR ET GRAND VOYAGEUR LE CLUB)



Depuis la page « Services ». En cliquant sur le bouton « Allons-y ! »

Ou



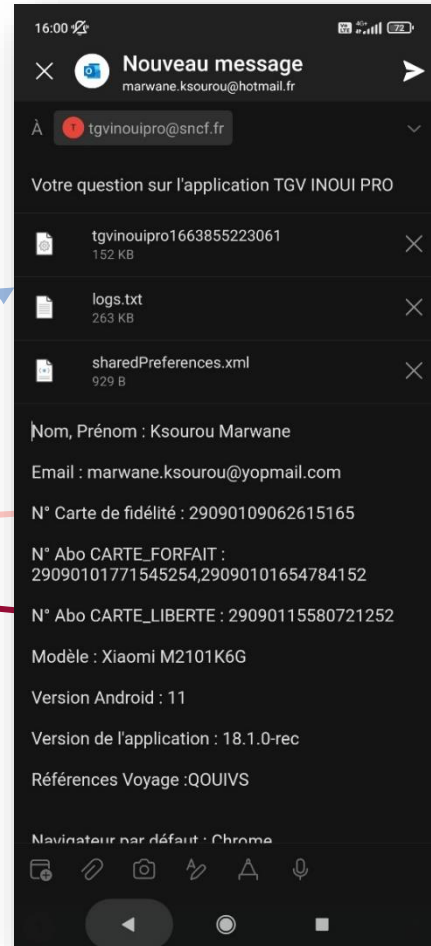
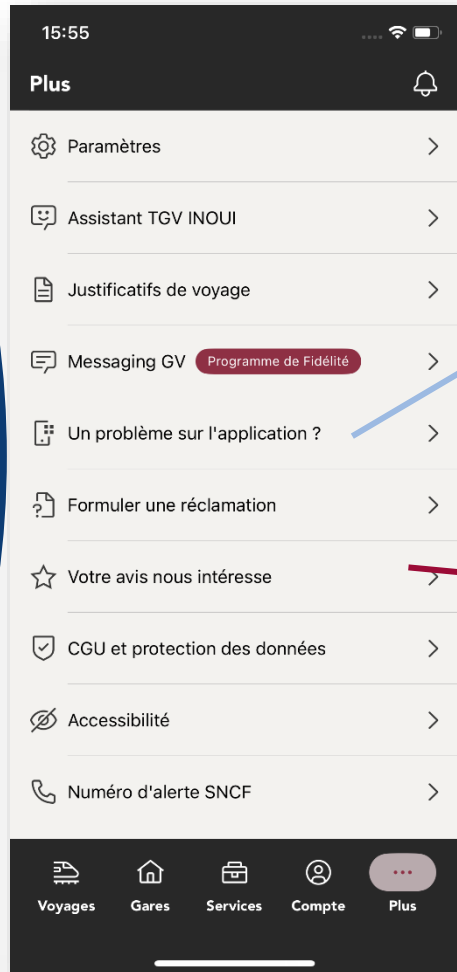
Dans la partie PLUS en cliquant sur « Messaging GV »



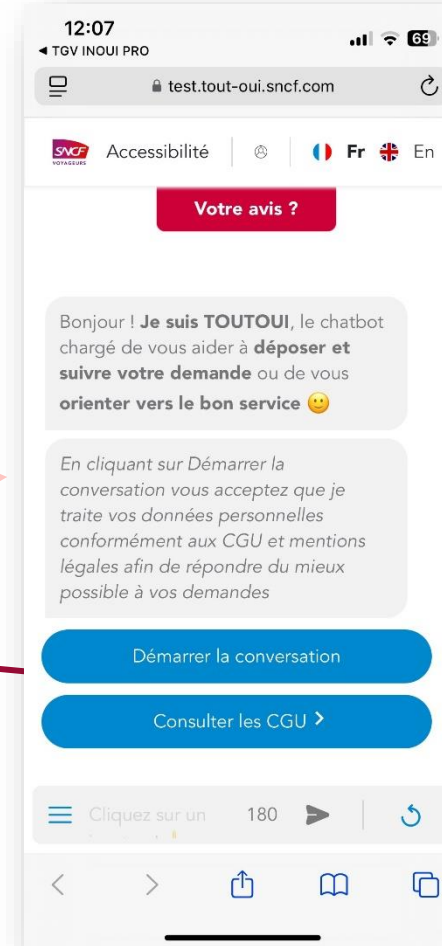
L'utilisateur peut contacter un agent 7j/7 pour l'info trafic de 7h à 22h

LES DIFFÉRENTS LIENS PRÉSENTS DANS LA RUBRIQUE « PLUS »

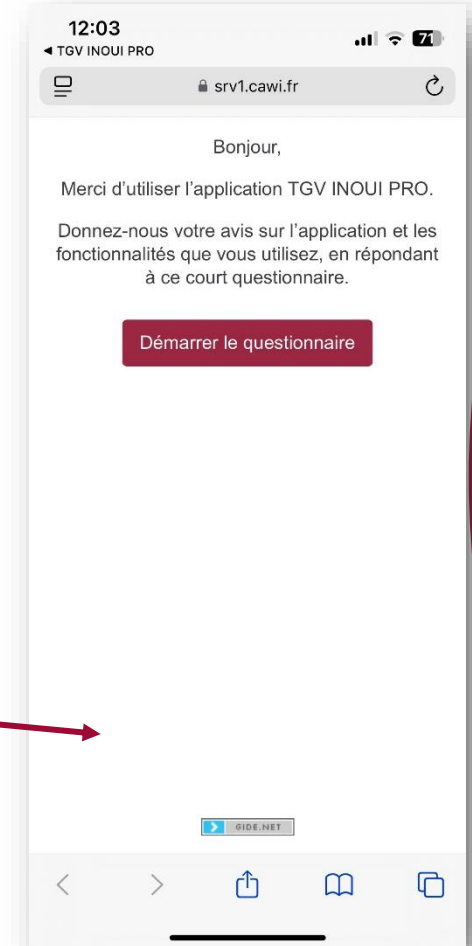
=> ACCÈS AU SUPPORT TECHNIQUE VIA « UN PROBLÈME SUR L'APPLICATION ? » 2/3



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.

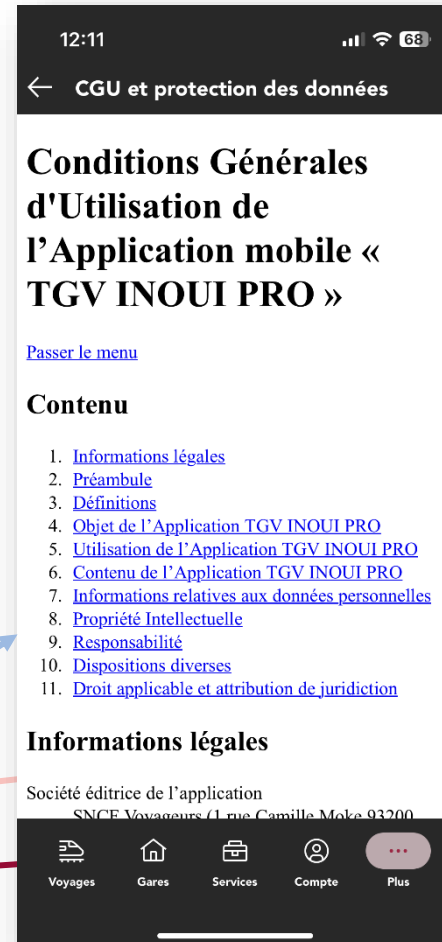
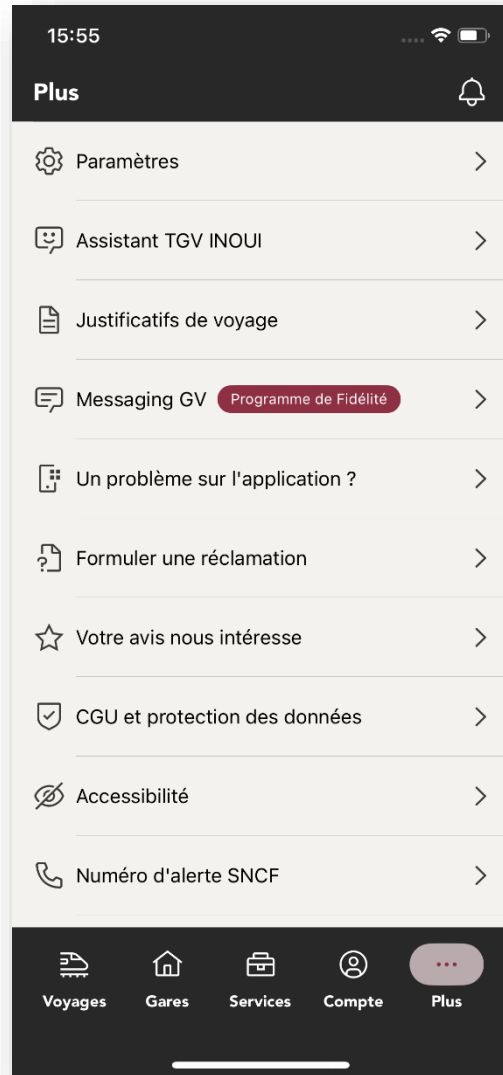


Accès au Bot TOUTOUI
Formuler une réclamation
(dont G30)

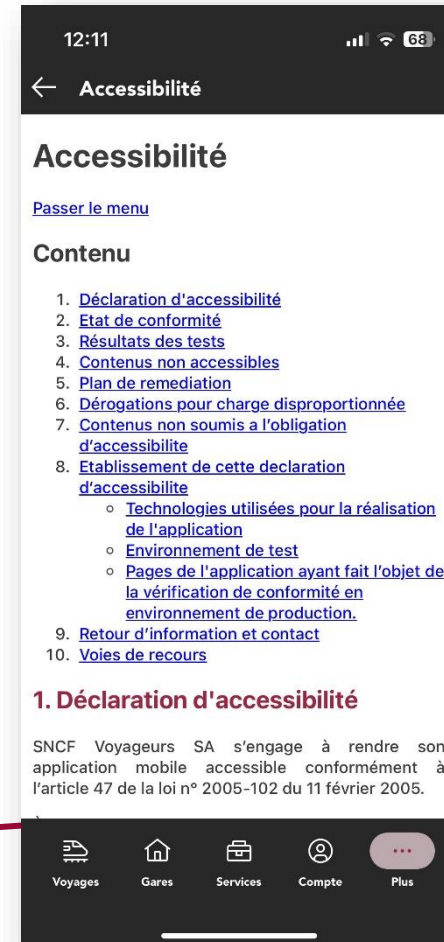


Votre avis nous intéresse
(questionnaire de satisfaction)

LES DIFFÉRENTS LIENS PRÉSENTS DANS LA RUBRIQUE « PLUS »



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

**MERCI POUR
VOTRE ATTENTION**