TGV, la SNCF impose la voiture fumeur à un enfant en bas-âge

Rubrique : questions-réponses - Date : jeudi 14 mars 2002

Bonjour,

Le 13/02/2002 a 19h31 nous avons effectue une commande pour deux billets alles Paris/Bellegarde, sur le site Internet de la SNCF.

Les billets etaient destines a un petit garcon de quatre ans voyageant avec sa maman.

Lors de notre reservation sur le site, nous avions retenu deux places dans une voiture non fumeur pour des raisons qui sont evidentes a comprendre.

Or, lorsque nous avons retire les billets a partir d'un guichet automatique, les reservations s'etaient deplacees dans un wagon fumeur et nous nous sommes apercu de cela qu'une fois les billets achetes, pourtant nous avions recu un document de la SNCF confirmant notre reservation dans

une voiture propre (non fumeur)

Je trouve anormale qu'un enfant de quatre ans doive sejourner pendant 3 heures dans un tel environnement. Si les seules places disponibles s'etaient trouvees en voiture fumeur il est evident que nous aurions decale le voyage. Nous avions du reste cherche un bon moment avant de trouve ces places.

L'espace fumeur etant devenu tellement restreint dans les TGV, que la concentration de fumeurs y est tres forte et l'air pur tes faible... J'ai courageusement suggere a la SNCF qu'il serait probablement plus sage de supprimer ces voitures fumeurs definitivement, d'autant plus que risque, pour un non fumeur, de s'y retrouver sans en avoir le choix, n'est pas nul.

J'admet que le fait de pouvoir reserve des billets de train sur Internet est une possibilite tres pratique, je remercie la SNCF pour cette facilite, seulement lorsque je reserve un produit, j'aimerai que celui ci ne subisse pas de transformation avant que j'en fasse l'acquisition definitive. Mais cela fait l'objet d'un autre debat...

Sinceres salutationsL Laurent C.

Réponse :

Pour en avoir été personnellement victime, je confirme que le service des réservations SNCF a pu déraper récemment. Faut-il y voir une pratique mercantile ou une erreur technique ? J'aurais tendance à pencher pour la seconde hypothèse.

Copyright © DNF - Pour un monde Zéro Tabac

Cela ne règle pas le problème de fond qui a permis que l'on vous impose une place fumeur pour un enfant en bas âge.

En vous rendant sur le site Internet de DNF vous trouverez une analyse détaillée des obligations auxquelles la SNCF doit obéir

Vous trouverez également un courrier que nous avons adressé à la SNCF en novembre 2001

Vous pourrez enfin lire l'article dont nous aimerions penser qu'il est la conséquence du courrier précédent.

Merci de nous faire tout commentaire utile après avoir navigué dans le site Internet qui ouvre ses portes aujourd'hui.

Copyright © DNF - Pour un monde Zéro Tabac