Image not found or type unknown

Abonnement SNCF impossible à renouveler

Par **Thirghin**, le **04/10/2022** à **11:18**

Bonjour,

Je vous contacte car je n'en peux plus.

Mon gamin a besoin de prendre le TER et le car pour aller en cours.

Il avait jusqu'ici un abonnement annuel T-LIBR TER+STAS jeune annuel depuis le 1er octobre 2021.

Début septembre, je me connecte sur https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/ pour renouveler son abonnement. Impossible de le faire, que ce soit pour renouveler ou en prendre un nouveau à partir du 1er octobre 2022. Toujours le même message, comme quoi il a déjà un tel abonnement et qu'il est renouveler automatiquement. Du coup, je vérifie les CGV qui confirme cela : "renouvellement automatique".

Du coup, je ne m'inquiète plus.

Arrivé au 1er octobre 2022, mon gamin se retrouve avec son abonnement périmé. J'appelle le service client qui me répond qu'ils ne comprennent pas et qu'effectivement il aurait dû être renouvelé automatiquement et qu'elle ne comprend pas pourquoi ça n'a pas été le cas. De plus, il n'est plus possible de prendre cet abonnement à partir du 1er octobre mais seulement à partir du 1er novembre. Question posée : Comment on fait si, pour renouveler un abonnement il faut le faire avant le dernier jour du mois précédent et que quand on le fait ça me sort systématiquement un message d'erreur d'abonnement déjà existant et de renouvellement automatique ? Réponse reçue : Je ne sais pas, ça doit être un bug informatique. En attendant, mon gamin doit prendre les transports sans abonnement avec le risque d'une contravention parce qu'il est impossible de renouveler l'abonnement de manière consécutive.

Seule solution reçue, prendre déjà un abonnement à partir du 1er novembre. Ce que je fais. Je suis la procédure de souscription à partir du 1er novembre 2022 et au moment de saisir mes coordonnées bancaires, je dois saisir un code confidentiel de signature électronique que je dois recevoir par mail ou SMS (l'un comme l'autre, même résultat). A chaque fois que je demande à recevoir le code, je le saisis et j'ai systématiquement le message d'erreur "Une erreur est survenue. Votre souscription n’a pu aboutir.". Nouvel appel au service client qui se rend compte que ma demande d'abonnement est indiquée sur leur système comme "annulée". Elle le débloque, je renouvelle le code et le resaisis. Rebelotte. Rien ne fonctionne. Elle ne comprend pas et me réponds "bug informatique".

Comment mon gamin fait pour aller en cours sans risquer de prendre un amende pour une absence d'abonnement que la SNCF est incapable de me laisser souscrire ? C'est du grand délire ! Je ne sais plus quoi faire. En attendant, mon gamin voyage sans abonnement en tout illégalité parce que personne n'arrive à me débloquer la situation. Que prévoit la loi dans ce cas ? Comment se protéger ? Je n'ai pas les moyens de payer de telles amendes.

135 € alors que l'abonnement coût 35 € au mois, soit environ 4 mois d'abonnement à payer à chaque fois qu'il se fait prendre. A raison d'environ 50 voyages en TER et 50 voyages en car par mois, je ne vois pas par quel miracle on ne se retrouverait pas avec plusieurs milliers d'euros d'amendes dans une année, tout ça pour un abonnement qu'il est impossible de prendre.

La SNCF n'a-t-elle pas d'obligation de ce côté-là ? Et dans ce cas, ne doit-elle pas fournir au minimum un justificatif à présenter en attendant que la situation se débloque ? En tout cas, le service client refuse de m'en fournir.

Que faire ? HELP !

Merci.

Par **janus2fr**, le **04/10/2022** à **12:43**

[quote]
En attendant, mon gamain voyage sans abonnement en tout illégalité parce que personne n'arrive à me débloquer la situation.

[/quote]
Bonjour,

N'est-il pas possible d'acheter un ou des titres de transport en attendant le mois de novembre plutôt que de voyager sans ?

Par **Karpov11**, le **04/10/2022** à **13:09**

Bonjour,

Je complète la réponse de janus2fr (je suis un ancien cheminot dans la filière commerciale): achetez des billets le temps que tout cela se régularise mais surtout **faites annoter l'identité de votre fils sur son billet pour demander le remboursement de la différence entre le coût d'un billet aller-retour et le coût quotidien de l'abonnement.**

Tout ceci n'est pas facile (y compris "choper" le contrôleur du TER pour qu'il écrive l'identité de votre fils au verso dubillet sur présentation d'une carte d'identité ou d'un livret de famille) mais ça va s'arranger.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Cordialement

PS: dans la nouvelle application de la SNCF, je m'y perds aussi

Par **Karpov11**, le **04/10/2022** à **13:54**

(Suite)

Ca fait longtemps que j'ai quitté la SNCF mais je suppose qu'il existe encore des cartes hebdomadaires (ou l'équivalent). Si c'est le cas, **n'oubliez pas que le contrôleur doit annoter l'identité de votre fis au verso de son titre de transpor**t.

Quand vous déposerez votre dossier "après-vente", n'oubliez pas de prouver que vous avez souscrit un abonnement en septembre et en novembre histoire de prouver que l'absence d'abonnement en octobre n'a aucun sens.

Cordialement

Par **Thirghin**, le **06/10/2022** à **17:52**

Merci.

Comme prendre un abonnement sur le site internet ne fonctionnait pas, j'ai dû aller en gare pour prendre un abonnement pour octobre mais ils ne peuvent pas me faire souscrire un abonnement mensuel renouvelable automatiquement.

J'ai encore essayé aujourd'hui et le site me renvoie toujours la même erreur à la même étape.

Ce site est vraiement pourri !

(et je sais ce que je dis, je suis moi-même développeur informatique)

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés