

## 'International Rail' comme agent pour les ventes des billets GB National Rail

Dès 1 septembre 2023 International Rail est licencié par GB National Rail de vendre les billets avec la réduction FIP pour les services National Rail en Angleterre, Écosse et Pays de Galles.

Les entreprises ferroviaires dans lesquelles on peut utiliser la carte FIP en Grande-Bretagne soient publiées sur le site-web de Rail Staff Travel dans le document "**A Guide in English, French, German and Italian for visitors to Britain using FIP facilities**" et on peut le trouver ici : [www.raildeliverygroup.com/rst/where-can-i-go.html#Visitors](http://www.raildeliverygroup.com/rst/where-can-i-go.html#Visitors)

Les agents des entreprises ferroviaires FIP (à l'exception de National Rail et Eurostar) peuvent utiliser ce service pour acheter les billets avant d'arriver en Grande-Bretagne.

Un billet est un contrat avec le voyageur et l'entreprise ferroviaire. International Rail est seulement agent, et n'accepte aucune responsabilité pour chaque problème avec ce contrat.

### Service Billets

International Rail offre un service voyageur. On peut contacter eux par courriel avec les demandes de voyages à : [uktravel@bookmyrst.co.uk](mailto:uktravel@bookmyrst.co.uk)

On doit communiquer avec International Rail en anglais.

Dans un email d'enquête, il faut qu'on joigne les informations suivantes:

- Épreuves qu'on a droit à la réduction FIP (ça veut dire une photo des cartes internationales de la réduction FIP ou bien les coupons FIP de toutes les personnes dans le groupe qui veulent acheter les billets/faire les réservations).
- Les noms et les âges des personnes qui veulent voyager (les enfants âgés de 0-4 voyagent gratuitement s'ils n'utilisent pas de siège).
- Les services National Rail dans lesquelles on veut voyager (les dates et les heures de départ) et si on veut première ou deuxième classe. Pour planifier, on peut utiliser [www.nationalrail.co.uk](http://www.nationalrail.co.uk). (Les horaires sont normalement décidés douze semaines en avance. Les voyages plus de douze semaines dans l'avenir peuvent être modifiés.)
- Une numéro de téléphone (avec préfixe international) de l'agent(e)/employé(e) pour que International Rail peut prendre le paiement.

International Rail essaye de répondre à tous les enquêtes en 5 jours ouvrables.

Le service voyageur de International Rail peut vendre les produits suivants pour les trains franchisés et les trains 'open access' pour voyager en Grande-Bretagne :

- Les billets avec la réduction FIP pour voyager pendant la journée (y compris les réservations de siège)
- Les billets avec la réduction FIP avec une réservation couchette pour voyager dans les trains 'sleeper' pendant la nuit
- Les réservations de siège quand on voyage avec un Permis international pour le personnel ferroviaire ou billet gratuit électronique ou la Carte personnelle de libre parcours international
- Les billets n'avec aucune réduction (prix publique) dans la même réservation des billets FIP (où un agent ou une agente ferroviaire qui reçoit une réduction FIP voyage avec autres gens qui ne reçoit pas la réduction FIP).

Le service voyageur de International Rail **ne peut pas** vendre:

- Les billets FIP pour l'Eurostar
- Les réservations couchettes quand on voyage avec un Permis international pour le personnel ferroviaire ou billet gratuit électronique ou la Carte personnelle de libre parcours international (Veuillez noter qu'une réservation couchette toute seule est normalement plus chère qu'un billet avec la réduction FIP inclusive (c'est-à-dire avec une réservation couchette)).
- Un surclassement (de deuxième à première classe) quand on a une carte FIP de deuxième classe
- 'Travelcards' pour voyager dans Londres (à cause du fait que les Travelcards permettent les trajets dans les trains London Underground et les bus dans Londres, où on ne reçoit pas une réduction FIP)
- Les billets 'Rover' et/ou 'Ranger'
- Billets pour le ferry entre Portsmouth Harbour et Ryde Pier Head (Île de Wight).
- Les billets pour voyager dans l'Irlande du Nord
- Les réservations vélos
- 'Assistance Passager' pour ce qui ont besoin de l'aide (par exemple les aveugles, les utilisateurs de fauteuil roulant). Les réservations de l'assistance sont faites séparément après avoir acheté les billets de voyages. Les informations sur cette service (seulement en anglais) se trouve ici : [www.nationalrail.co.uk/help-and-assistance/passenger-assist/](http://www.nationalrail.co.uk/help-and-assistance/passenger-assist/)
- Les billets 'PlusBus' de GB National Rail

### **Les Paiements et les frais de réservation :**

Que les paiements Visa ou Mastercard sont possibles, et en livres britanniques avec une redevance de £10,00 (pas remboursable).

Les paiements doivent être faits sur téléphone. Dès que le prix d'une réservation soit confirmé, International Rail va organiser un temps agréable pour téléphoner et prendre le paiement.

### **La Délivrance des Billets**

Tous les passagers sont donnés un billet individuel pour chaque voyage.

Pour la plupart des trajets en Grande-Bretagne, les billets avec les codes-barres sont utilisés (eTickets), qui

sont livrés comme pièces-joints PDF en courriel.

Sur un petit nombre de routes ferroviaires en Grande-Bretagne, les « eTickets » avec code-barre ne sont pas disponibles. Billets pour les trajets sur ces routes doivent être récupéré des distributeurs automatiques des billets qui sont installés chez la plupart des gares. Une référence de réservation de huit caractères sera envoyée par e-mail pour que le passager peut récupérer les billets. **Veillez noter** : Pour récupérer les billets, c'est normalement nécessaire d'insérer une carte bancaire dans la distributeur automatiques des billets, même si la réservation est déjà payée. Aucun nouveau paiement est nécessaire, cela n'est que requis pour identification.

Les billets imprimés par un distributeur automatique (avec une rayure magnétique) et les tickets (avec code barre) peuvent être utilisés pour ouvrir les portes de billets. Les tickets vont aussi être lus par les inspecteurs de billets dans les trains.

On doit montrer la carte internationale de réduction FIP et le passeport si on voyage avec un billet qui a la réduction FIP.

### **Les Réservations de Sièges**

Dans les trains, la plupart des réservations de sièges sont indiqués au-dessus du siège sur un écran électronique.

De temps en temps, les réservations de sièges ne seront pas disponibles, même si réservées en avance. Dans ce cas-là, les personnels dans le train vont essayer de trouver les sièges alternatifs, dans la même classe, mais cela ne serait toujours possible.

Si on voyage avec les coupons FIP ou la Carte personnelle de libre parcours international et on a fait les réservations de siège, on ne reçoit pas un coupon de confirmation pour la réservation de siège. La confirmation de International Rail va montrer les services réservés, avec le nombre de voiture et de siège.

Ce n'est pas possible de garantir les sièges ensemble pour les réservations avec les voyageurs que ne reçoit aucune réduction qui voyage avec un voyageur qui reçoit la réduction FIP. Cela est à cause du fait que deux ventes séparées doivent être faites.

### **Conditions Généraux de Billets**

Il faut qu'on vérifie attentivement tous les billets, quand on les reçoit. International Rail n'est pas responsable pour les erreurs où on a fourni les informations incorrectes.

Il faut qu'on se mette en contact dans 48 heures s'il y a des erreurs avec les billets fourni par International Rail.

International Rail essaye toujours de distribuer les billets exactement comme demandé et sans délai s'il y a une erreur ou délai avec une réservation, la dette maximum sera la somme de remboursement du billet.

Si on voyage dans les trains en Grande-Bretagne, on doit obtempérer avec les **National Rail Conditions of Travel**, disponibles (en anglais) ici : [www.nationalrail.co.uk/travel-information/your-rights-and-obligations-as-a-passenger/](http://www.nationalrail.co.uk/travel-information/your-rights-and-obligations-as-a-passenger/)

## Les Remboursements

Tous les demandes pour remboursements doivent être soumis dans 28 jours après la date d'expiration du billet(s). Les demandes qui sont reçus après cette date ne seraient pas traitées.

On peut recevoir un remboursement **sans payer une redevance** si on retourne un billet non-utilisé à International Rail, si on ne voyage pas à cause du fait que :

- Le train est annulé, ou
- Le train est en retard, ou
- L'horaire du train est modifié en comparaison avec les horaires publiés après vous avez acheté votre billet, ou
- Votre réservation de siège dans le train a été annulée.

Dans toutes les autres circonstances les conditions suivants appliquent aux demandes des remboursement pour les billets non-utilisés :

- On doit payer une redevance de £10.
- Les billets avec un code-barre qui a été lu dans un train ne sont pas remboursable.
- Si on a récupéré un billet d'un distributeur automatique, il faut qu'on fournisse un photo du billet coupé en deux comme épreuve que le billet ne peut pas être utilisé dans l'avenir.

## L'indemnisation pour les trains en retards

Si un train est à l'heure quand un trajet commence mais deviens considérablement en retard, la plupart des entreprises ferroviaires britanniques offrent l'indemnisation.

Cela est nommé "Delay Repay". Le passager réclame l'indemnisation directe de l'opérateur du train. Les sites-web des opérateurs expliquent comment réclamer l'indemnisation.

Rail Staff Travel et International Rail ne sont pas responsable des disputes entre les passagers et les opérateurs concernant les demandes de l'indemnisation.