

B2.3.1 La SNCF

De SNCF



En France, les retards de train sont fréquents, mais beaucoup de **voyageurs** ignorent leurs droits. En deux mille vingt-trois, des millions de personnes pouvaient obtenir un **remboursement**, mais peu l'ont demandé. Avec la **SNCF**, l'**indemnisation** augmente selon la durée du retard. Cependant, la **procédure** reste souvent jugée complexe car elle oblige à naviguer entre plusieurs sites.

*In Frankrijk komen treinvertragingen vaak voor, maar veel **reizigers** kennen hun rechten niet. In tweeduizenddrieëntwintig konden miljoenen mensen een **terugbetaling** krijgen, maar weinigen hebben die aangevraagd. Bij de **SNCF** neemt de **vergoeding** toe naargelang de duur van de vertraging. De **procedure** wordt echter vaak als complex beschouwd omdat ze verplicht om tussen meerdere sites te navigeren.*

1. À partir de quel retard la SNCF prévoit-elle une indemnisation ?
 - a. Après une heure de retard
 - b. Après trente minutes de retard
 - c. Dès quinze minutes de retard
 - d. Uniquement après deux heures de retard
2. Quelle est la principale difficulté qui décourage les voyageurs de demander un remboursement ?
 - a. Le billet doit être acheté uniquement en espèces
 - b. La procédure est compliquée et oblige à passer par plusieurs sites internet
 - c. Les agents refusent systématiquement au guichet
 - d. Il faut obligatoirement envoyer une lettre recommandée

1-b 2-b