CONTACTEZ-NOUS.

UNE REMARQUE, UNE SUGGESTION, UNE RÉCLAMATION ?

Nous vous invitons à remplir ce formulaire et le retourner sous enveloppe affranchie à l'adresse suivante :

Service Relation Client SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9

Remarque :

1. Merci de joindre à ce formulaire tous les documents nécessaires à l'étude de votre demande (titres de transport originaux, facture originale des éventuels frais engagés,…) ainsi qu'un RIB.
2. Dans le cas ou votre demande concerne le remboursement d'un billet acheté en agence de voyage, nous vous invitons à l'adresser directement à l'agence émettrice seule habilitée à cette opération.

VOS COORDONNÉES

Les champs suivis d'un "" sont obligatoires.*

Mme ☐ M ☐

Nom* _____

Prénom* _____

Numéro* ____ Rue* _____

Complément d'adresse _____

Code postal* _____ Ville* _____

Pays _____

Téléphone : _____ Mobile : _____

Courriel _____@_____

LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE VOYAGE

Si vous possédez une carte commerciale : merci de joindre une copie.

Les champs suivis d'un "" sont obligatoires.*

- ☐ Abonnement Fréquence
- ☐ Abonnement Forfait
- ☐ Abonnement optiforfait
- ☐ Cartes Voyageurs
- ☐ Carte ENFANT +
- ☐ Carte JEUNE 12-17
- ☐ Carte JEUNE 18-27
- ☐ Carte WEEK-END
- ☐ Carte SENIOR+
- ☐ Carte Familles nombreuses
- ☐ Autres : _____
- ☐ Aucune

Numéro de carte : _____

Date de voyage* : __ / __ / __ Numéro de train : _____

Gare de départ* : _____

Gare d'arrivée* : _____

Référence du Dossier de voyage : _____ *(référence de 6 lettres).*

Type de train emprunté : ☐ TGV ☐ INTERCITÉS ☐ Autres

La base de données utilisée pour traiter les réclamations de la clientèle a été déclarée à la CNIL par la SNCF sous le numéro D13.004.V.M00 en 2013. Les informations que vous fournissez permettent à la SNCF de vous contacter afin de traiter la réclamation que vous lui soumettez. Les données indispensables pour ce faire sont signalées par un astérisque. Votre demande ne pourra être traitée en l'absence de réponse aux champs obligatoires. Les autres informations demandées pour lesquelles la réponse est facultative, sont destinées à améliorer la qualité des services proposés. Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant, ainsi qu'un droit d'opposition pour motifs légitimes. Vous pouvez exercer ces droits en envoyant un courrier à Service Relation Client SNCF 62 973 Arras Cedex 9.

Fiche Contactez-nous A4 - 072013.indd 1 03/07/13 11:18

CONTACTEZ-NOUS.

UNE REMARQUE, UNE SUGGESTION, UNE RÉCLAMATION ?

MOTIF DE VOTRE DEMANDE

Pour les demandes concernant :

1. Un envoi à domicile ou un incident de télépaiement, nous vous invitons à vous adresser directement au guichet.
2. Un Procès Verbal, merci d'adresser votre courrier au Centre de Recouvrement dont l'adresse figure au recto du fichet de règlement

ACHAT

- ☐ Tarif
- ☐ Service
- ☐ Commande
- ☐ Retrait de la réservation
- ☐ Échange / Remboursement
- ☐ Annulation du voyage

SERVICES EN GARE

- ☐ Accueil
- ☐ Affichage
- ☐ Information
- ☐ Confort
- ☐ Propreté
- ☐ Automates

PENDANT LE VOYAGE

- ☐ Tarif
- ☐ Accueil / Annonce
- ☐ Placement
- ☐ Confort
- ☐ Propreté
- ☐ Service à bord
- ☐ Retard

AUTRE

- ☐ Information
- ☐ Accès à la gare
- ☐ Accès au train
- ☐ Prise en charge
- ☐ Situation perturbée
- ☐ Grève
- ☐ LA GARANTIE VOYAGE

LAISSEZ-NOUS VOS COMMENTAIRES, NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS RÉPONDRE

Fait à _____

Le _____

Signature

Fiche Contactez-nous A4 - 072013.indd 2 03/07/13 11:18