

**Cadre réservé au
Service relation clients**

**Merci d'envoyer votre demande dûment
affranchie à l'adresse suivante :**

**Service relation clients SNCF
62 973 ARRAS Cedex 9**

Merci de nous faire parvenir tous les documents nécessaires à l'étude de votre demande (titres de transport originaux, facture originale des éventuels frais engagés, ...), **ainsi qu'un RIB ***.

Si vous demandez le remboursement d'un billet acheté en agence de voyage, merci de vous adresser **d'urgence** à l'agence émettrice seule habilitée à cette opération.

Vos coordonnées: (les champs suivis d'un * sont obligatoires)

Mme Melle M Nom * : Prénom * :

Adresse * :

Code Postal * : Ville * :

Téléphone fixe : _____ Mobile: _____

Adresse électronique :

Les informations concernant votre voyage : (les champs suivis d'un * sont obligatoires)

Si vous possédez une carte commerciale SNCF : (merci de joindre une copie)

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Abonnement Fréquence | <input type="checkbox"/> Carte Escapades | <input type="checkbox"/> Carte Familles nombreuses |
| <input type="checkbox"/> Abonnement Forfait | <input type="checkbox"/> Carte 12-25 | <input type="checkbox"/> Carte Enfant Plus |
| <input type="checkbox"/> Carte Grand Voyageur | <input type="checkbox"/> Carte Senior | <input type="checkbox"/> Autre..... |
| <input type="checkbox"/> N° de carte : _____ | | <input type="checkbox"/> Aucune |

Date du voyage * : ___ / ___ / ___ N° de train:

Gare de départ * : Gare d'arrivée * :

Réf. dossier voyage :(référence de 6 lettres inscrite en bas à droite de votre billet)

Type de train emprunté : TGV Corail Teoz Corail Lunéa Corail Intercités Autre

Motif de votre demande :

pour les demandes concernant **un envoi à domicile ou un incident de télépaiement**, merci de vous adresser au guichet. _____

Achat

- Tarif
- Service
- Commande
- Retrait de la réservation
- Echange Remboursement
- Annulation du voyage

Services en gare

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

Pendant le voyage

- Tarif
- Contrôle du billet
- Accueil / Annonce
- Placement
- Confort
- Propreté
- Service à bord

Autre

- Information
- Accès à la gare
- Accès au train
- Prise en charge
- Situation
- Grève

La base de données utilisée pour traiter les réclamations de la clientèle a été déclarée à la CNIL par la SNCF sous le numéro 1548 en 2004. 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 clients SNCF 62 973 Arras Cedex 9**.

