

# Contactez-nous

Une remarque, une suggestion, une réclamation

**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 directement à l'agence émettrice seule habilitée à cette opération.

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

Mme  Mlle  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
- Retard

## Autre

- Information
- Accès à la gare
- Accès au train
- Prise en charge
- Situation perturbée
- 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 1044548 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**.

# Contactez-nous

Une remarque, une suggestion, une réclamation

Commentaires :

[L'aire de commentaires est constituée de nombreuses lignes horizontales ponctuées pour permettre l'écriture.]

Merci de nous faire parvenir ce document à l'adresse suivante :  
**Service relation clients SNCF**  
**62973 ARRAS Cedex 9**

