

VOTRE VOYAGE INCLUANT UN TRAJET TGV INOUI OU INTERCITÉS A EU PLUS DE 30 MINUTES DE RETARD À DESTINATION FINALE ?

Quel que soit le motif du retard, bénéficiez de la Garantie G30 en adressant votre demande de compensation dans les 90 jours suivant la date de votre voyage. Elle sera calculée selon les conditions indiquées sur www.sncf-voyageurs.com, rubrique « En cas de retard ».

VOTRE DEMANDE EN 3 ÉTAPES

- 1 Remplissez le formulaire ci-dessous, en majuscules.
- 2 Joignez la copie de vos justificatifs de frais annexes le cas échéant. **Conservez bien les originaux de vos pièces et billets.** Pour une compensation par virement bancaire ou postal (pour tout retard de 1h ou plus) joignez un RIB (BIC IBAN).
- 3 Envoyez sous enveloppe affranchie, au plus tard 90 jours après la date de la fin du voyage, selon la situation rencontrée :
Si aucun frais supplémentaire engagé suite au retard rencontré :
Service G30 SNCF Voyageurs - CS 69150 - 14949 CAEN Cedex 9 - FRANCE
Si vous avez eu à engager des frais supplémentaires suite au retard rencontré (hôtel, taxi, rachat de billet ..):
Service Relation Client SNCF Voyageurs - 62973 ARRAS Cedex 9 - FRANCE

Remarque : pour les abonnés « forfait » sans réservation, merci de regrouper vos demandes et de les transmettre en fin de mois, avec la copie de votre abonnement de la période.

Le délai de traitement des demandes par courrier postal est allongé. Pour une prise en compte plus rapide, déposez votre demande sur <https://tout-oui.sncf.com/>

VOS COORDONNÉES

M ☐ Mme ☐

Nom _____

Prénom _____

Courriel _____ @ _____

Numéro Rue _____

Complément d'adresse _____

Code postal Ville _____

Pays _____

VOTRE VOYAGE

Si vous êtes détenteur d'une carte Grand Voyageur, merci d'indiquer le numéro:

Référence du Dossier Voyage (ex : SDNEVP)

Date de circulation

Nombre de voyageurs à prendre en compte dans la compensation

Nom et prénom des voyageurs concernés :

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TRAIN N°1

Train N°

TGV INOUI ☐ INTERCITÉS ☐ OUIGO ☐ TER ☐ TGV LYRIA ☐ AUTRES (Précisez): ☐

Gare de départ

Gare d'arrivée

TRAIN N°2

Train N°

TGV INOUI ☐ INTERCITÉS ☐ OUIGO ☐ TER ☐ TGV LYRIA ☐ AUTRES (Précisez): ☐

Gare de départ

Gare d'arrivée

TRAIN N°3

Train N°

TGV INOUI ☐ INTERCITÉS ☐ OUIGO ☐ TER ☐ TGV LYRIA ☐ AUTRES (Précisez): ☐

Gare de départ

Gare d'arrivée

Les informations demandées ci-dessus sont collectées par SNCF Voyageurs en sa qualité de responsable de traitement afin de recevoir, enregistrer et traiter les réclamations relatives à votre garantie « G30 » et réaliser des enquêtes de satisfaction concernant le traitement de ces dernières. Elles sont destinées aux différents services de SNCF Voyageurs en charge du traitement de votre demande ainsi qu'à sa filiale « E-Voyageurs Technologies ». Si celle-ci relève pour tout ou partie d'une autre entreprise ferroviaire européenne, les informations collectées lui seront transférées le cas échéant.

Pour obtenir plus d'informations concernant les traitements de données personnelles réalisés dans le cadre de la garantie G30, vous pouvez consulter l'annexe 9 de la garantie voyage de nos « tarifs voyageurs » pour plus d'informations à ce sujet.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression, d'opposition de vos données personnelles (ainsi que du droit de définir les directives applicables à la conservation, l'effacement et la communication de celles-ci après votre décès) en contactant notre Délégué à la Protection des Données via ce lien : <https://sncf-portail.myonetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/bef182f4-c9d6-4d2a-8a59-54d209ea73df?Source=G30> ou par courrier à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs – Equipe Protection des Données – 2 place de La Défense (CNIT 1) - BP 440 - 92 053 LA DEFENSE CEDEX. En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données Personnelles aux coordonnées indiquées ci-dessus. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

