

# Contactez-nous

UNE REMARQUE, UNE SUGGESTION,  
UNE RÉCLAMATION *ter* ?



[www.ter-sncf.com/aquitaine](http://www.ter-sncf.com/aquitaine)



Cadre réservé à Contact TER :

Une remarque, une suggestion, une réclamation,  
merci d'envoyer votre demande dûment affranchie à l'adresse suivante :

**SERVICE CLIENTS TER AQUITAINE  
TSA 90001  
33047 BORDEAUX CEDEX**

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, copie de votre abonnement, etc.),  
**ainsi qu'un RIB** (pour une demande de remboursement).

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 : .....

Adresse électronique : .....

## INFORMATIONS CONCERNANT LE VOYAGE :

Date du voyage : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ N° du train : .....

Gare de départ : ..... Gare d'arrivée : .....

## MOTIF DE VOTRE DEMANDE :

Pour des demandes concernant un envoi à domicile ou un incident de télépaiement, merci de vous adresser au guichet.

### Achat :

- Tarifs
- Services
- Commande
- Échange remboursement
- Annulation du voyage

### Services en gare :

- Accueil
- Affichage
- Information
- Confort
- Propreté
- Distributeur de billets

### Pendant le voyage :

- Tarifs
- Contrôle du billet
- Accueil / annonce
- Confort
- Propreté
- Retard

### Autres :

- Information
- Accès à la gare
- Prise en charge
- Situation perturbée
- Grève
- Autre : .....

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 CLIENTS TER AQUITAINE – TSA 90001 – 33047 BORDEAUX CEDEX.

