SNCB

FORMULAIRE DE CONTACT - C280 (également disponible en ligne : www.sncb.be)

Vous pouvez déposer ce formulaire complété au guichet d'une gare ou l'envoyer par courrier suffisamment affranchi à l'adresse suivante :

SNCB Marketing & Sales
Customer Service
10-14 B-MS.143
Avenue de la Porte de Hal 40
B-1060 Bruxelles

Seul un formulaire entièrement et correctement complété sera considéré comme valable. Lors de la remise en gare, vous pouvez demander un accusé de réception. Les données à caractère personnel communiquées par vos soins, sont enregistrées et traitées par la Société Nationale des Chemins de Fer Belges, S.A. de droit public (SNCB), rue de France 56, 1060 Bruxelles (RPM Bruxelles : BE 0203.430.576). En communiquant ces données, vous consentez à ce que celles-ci soient traitées pour donner suite à votre demande, améliorer en permanence le service qui vous est offert et l'adapter à vos besoins, notamment en vous proposant des services personnalisés susceptibles de vous intéresser, sur la base des profils clients réalisés. La SNCB peut utiliser les informations vous concernant à des fins informatives, d'études de marché ou de développement de produits. La SNCB peut également utiliser vos données personnelles afin de réaliser des enquêtes de satisfaction dans le cadre du service après-vente qu'elle souhaite offrir à ses clients. Ces informations peuvent être transmises à d'autres personnes physiques ou morales agissant en qualité de sous-traitants, pour compte de la SNCB. Elles n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont elles ont besoin pour s'acquitter de leur tâche. Dans le cadre de l'utilisation d'une carte MoBIB sur plusieurs réseaux et de l'achat ou de l'utilisation d'un titre de transport combinant le réseau de plusieurs opérateurs de transport public belges, les informations personnelles du titulaire de la carte MoBIB et celles relatives à la carte MoBIB et au titre de transport, nécessaires à l'opérateur concerné pour lui permettre de réaliser les traitements liés aux finalités de gestion des titres de transport (en ce inclus le service après-vente), gestion de la fraude, gestion technique et de gestion de la clientèle, sont échangées entre les opérateurs concernés, agissant comme tiers, dans le respect des obligations légales relatives à la protection de la vie privée. Ces tiers agissent en tant que "responsables de traitement" pour les traitements de ces données dans leur système, conformément à leur politique de protection de la vie privée. Pour plus d'informations concernant ces traitements, la SNCB renvoie donc à la politique sur la vie privée de ces tiers, qui est d'application (disponible sur le site internet des différents opérateurs de transport public belges). Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, vous disposez à tout moment du droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct, d'un droit d'accès aux informations qui vous concernent et d'un droit de correction, ainsi que, le cas échéant , d'un droit de suppression. Une simple lettre au Customer Service de la SNCB, avenue de la porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles ou un e-mail à l'adresse privacy@b-rail.be, avec une preuve d'identité, suffisent à cette fin. Vous pouvez également vous adresser à ce service si vous ne souhaitez pas ou plus recevoir d'informations sur l'offre SNCB.

Une remarque ou une suggestion à propos d'un voyage en train ou d'un service du trafic intérieur ? Vous êtes à la bonne adresse !
Attention ! Vous souhaitez

- *de l'**information** sur nos services et produits, vous pouvez consulter notre site web www.sncb.be, nos folders ou téléphoner au 02/528-28-28 (entre 7h00 et 21h30);*
- *obtenir une **compensation pour retard de train**, vous pouvez introduire un formulaire de demande C282 ou C283;*
- *retrouver un **objet perdu**, vous pouvez compléter le formulaire de recherche R197.*

Tous les formulaires sont disponibles en ligne et en gare.

Mes coordonnées :

☐ Madame ☐ Monsieur (*) Champs obligatoires

Nom* Prénom*

Rue* N° * Boîte

Localité* Code postal*

Pays* Date de naissance - -

N° de téléphone GSM

E-mail

N° de Carte Train

Carte Mobib

Je souhaite exprimer mon avis sur :

☐ **Un voyage entre** (gare) et (gare)
avec le train n° le - - (date) à h (heure de départ prévue)
Concernant ☐ les horaires ☐ la composition des trains / l'offre de places assises
☐ le confort à bord ☐ un retard ☐ de moins d'une heure
☐ d'une heure ou plus
☐ le personnel de train ☐ l'information

☐ **Une gare** (gare) le - - (date)
Concernant ☐ l'infrastructure ☐ le personnel de gare ☐ l'information

☐ **Un titre de transport / un autre produit** (type de produit)
Concernant ☐ les tarifs ☐ la vente
☐ les conditions d'utilisation ☐ un éventuel remboursement

☐ **L'achat d'un titre de transport à l'automate** gare d'achat :
localisation de l'automate dans la gare :
heure d'achat :

☐ **L'achat d'un titre de transport à bord du train**
La référence du titre de transport :

☐ **Une amende** ☐ avec paiement immédiat à bord du train
☐ avec un constat d'irrégularité C170 n°

☐ **Un autre sujet**

En cas de demande de remboursement :

IBAN BIC

Carte de crédit n° Date d'expiration -

Type de carte

Veuillez joindre vos documents originaux.

Mes commentaires :

Date - -

Signature

Date & heure de remise en gare :
Cachet de la gare :

Editeur responsable : Bart DE GROOTE - SNCB Marketing & Sales, Rue de France 56, 1060 Bruxelles