

FACILITEZ VOS DÉPLACEMENTS AVEC LES SERVICES Rémi

+ UNE REMARQUE, UNE SUGGESTION, UNE RÉCLAMATION ?

@ Centre de Relations
Usagers Rémi

Remplissez le formulaire en
ligne sur remi-centrevaldeloire.fr,
rubrique « contactez-nous ».



0 806 70 33 33 Service gratuit
+ prix appel

Du lundi au samedi de 6h à 20h
(hors jours fériés). Par courrier : Centre
de Relations Usagers Rémi - BP 40625
37206 Tours Cedex 03

+ SUR INTERNET, MOBILE ET TABLETTE



Connaître toute l'offre Rémi

Site remi-centrevaldeloire.fr

Toute une gamme de e-services, des bons plans sorties, des offres tarifaires...
Achetez et imprimez votre billet directement depuis le site.

Édition janvier 2022



**5 ENGAGEMENTS
POUR VOS VOYAGES
EN RÉGION CENTRE -
VAL DE LOIRE**

LA RÉGION ORGANISE VOS DÉPLACEMENTS
EN CENTRE-VAL DE LOIRE
www.remi-centrevaldeloire.fr



SNCF VOUS PROPOSE LA GARANTIE RÉMI TRAIN : 5 ENGAGEMENTS POUR VOUS ACCOMPAGNER AVANT, PENDANT ET APRÈS VOTRE VOYAGE EN TRAIN

1 LA GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT

En cas de retard de plus d'une heure de votre train, Rémi vous propose une solution de report ou vous rembourse votre billet sans frais en gare et le jour de départ, si vous décidez d'annuler votre voyage. En cas de suppression de votre train avant votre départ, Rémi vous propose une solution de report ou vous rembourse votre billet sans frais si vous renoncez à votre voyage. Cette demande de remboursement est à effectuer dans les conditions suivantes :

- jusqu'à la veille du départ auprès du canal d'achat ;
- le jour du départ dans la gare origine du voyage, pour un billet sur support papier ;
- dans les autres cas, adressez votre demande au Centre de Relations Usagers Rémi dans les 7 jours qui suivent la date indiquée sur votre titre de transport.

2 LA GARANTIE PONCTUALITÉ

Train Rémi (service réservé aux abonnés mensuels ou annuels Rémi) : si plus de 15% des trains de votre ligne sont supprimés ou en retard de plus de 10 min au cours du même mois, Rémi rembourse 30% de votre abonnement. Vous êtes informé(e) par voie d'affichage, mail ou courrier.

Train Rémi Express* (service réservé aux tarifs occasionnels, hors abonnement) : si votre train a un retard de plus de 30 min, obtenez une compensation allant de 25% à 75% du prix du billet, en utilisant le formulaire dédié disponible sur le site Rémi. La démarche est à effectuer dans les 7 jours qui suivent votre date de voyage.

* Lignes Paris - Bourges - Montluçon ; Tours - Orléans - Paris ; Paris - Montargis - Nevers

3 LA GARANTIE INFORMATION

Retrouvez tous les canaux d'information au dos de cette carte.

4 LA GARANTIE ASSISTANCE

Si un problème majeur intervient pendant votre voyage, nous vous prenons en charge et trouvons une solution de poursuite de votre voyage. Et si nécessaire, nous vous proposons un hébergement. Nous vous proposons également, selon le moment de la journée et le lieu, une boisson, une collation ou un repas.

5 LA GARANTIE APRÈS VOYAGE

- Le Service Centre de Relations Usagers Rémi traite vos éventuelles réclamations en 5 jours ouvrés maximum par mail ou 10 jours par courrier.
- Vous pouvez éditer un bulletin de retard jusqu'à 6 jours après votre voyage sur le site Rémi (rubrique horaires & trafic).