

## UNE REMARQUE, UNE SUGGESTION, UNE RÉCLAMATION ?

### Centre de Relations Usagers Rémi

Par formulaire en ligne  
sur [remi-centrevaldeloire.fr](http://remi-centrevaldeloire.fr),  
rubrique « contactez-nous ».

### Par téléphone

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

## CONNAÎTRE TOUTE L'OFFRE RÉMI



Site [remi-centrevaldeloire.fr](http://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.

✉ @RemiTrain  
et @RemiTrainPCLM

📘 @SNCF Rémi Train

📷 @sncf.remi.train

## GARANTIE RÉMI TRAIN : 6 ENGAGEMENTS POUR VOUS ACCOMPAGNER AVANT, PENDANT ET APRÈS VOTRE VOYAGE EN TRAIN

### 4 LA GARANTIE ABONNÉS EN CAS DE MOUVEMENT SOCIAL

Dans le cadre d'un mouvement social, SNCF Voyageurs s'engage à rembourser, au prorata du nombre de jours impactés, les voyageurs abonnés de la ligne ferroviaire Rémi et Rémi Express<sup>(3)</sup> concernée :

- en cas de défaut d'exécution du service minimum entre 7h et 9h30 ou entre 16h et 19h, ou du plan de transport adapté communiqué par SNCF,
- en cas de plan de transport adapté non communiqué (site internet TER Centre-Val de Loire, affichage et annonce en gare, annonce dans les trains par le personnel de bord, SMS, mail, Twitter) la veille du mouvement social à 17h.

### 5 LA GARANTIE ASSISTANCE

Si un problème majeur intervient pendant votre voyage, SNCF Voyageurs prend en charge et trouve une solution de poursuite de votre voyage. SNCF Voyageurs propose également, selon le moment de la journée et le lieu, une boisson, une collation, un repas, voire un hébergement.

### 6 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 10 jours après votre voyage sur le site Rémi (rubrique horaires & trafic).



### GARANTIE RÉMI TRAIN

## 6 ENGAGEMENTS POUR VOS VOYAGES EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

LA RÉGION ORGANISE VOS DÉPLACEMENTS  
EN CENTRE VAL DE LOIRE  
[www.remi-centrevaldeloire.fr](http://www.remi-centrevaldeloire.fr)



# GARANTIE RÉMI TRAIN : 6 ENGAGEMENTS POUR VOUS ACCOMPAGNER AVANT, PENDANT ET APRÈS VOTRE VOYAGE EN TRAIN

## 1 LA GARANTIE REMBOURSEMENT <sup>(1)</sup>

**En cas de retard de plus d'une heure de votre train Rémi** (hors plan de transport adapté), SNCF Voyageurs vous propose une solution de report ou, si vous décidez d'annuler votre voyage, vous rembourse votre billet<sup>(2)</sup> sans frais en gare le jour du départ et dans les 90 jours auprès du Centre de Relations Usagers Rémi.

**En cas de retard de votre train Rémi Express<sup>(3)</sup>** : se référer au point 2 de ce document.

**En cas de suppression de votre train Rémi ou Rémi Express<sup>(3)</sup> avant votre départ (hors plan de transport adapté)**, SNCF Voyageurs vous propose une solution de report ou vous rembourse votre billet<sup>(2)</sup>, sans frais si vous renoncez à votre voyage. Cette demande de remboursement est à effectuer dans les conditions suivantes :

- si le billet a été acheté au guichet ou sur automate de vente : remboursement à demander au guichet d'une gare de la région Centre-Val de Loire jusqu'au jour du départ, ou auprès du Centre de Relations Usagers Rémi dans les 90 jours qui suivent la date du départ indiquée.
- si le billet a été acheté sur internet ou application mobile : demande de remboursement à effectuer auprès du canal d'achat jusqu'à la veille de la date du départ indiquée, ou auprès du Centre de Relations Usagers Rémi le jour du départ ou dans les 90 jours qui suivent la date du départ indiquée.

## 2 LA GARANTIE PONCTUALITÉ POUR LES OCCASIONNELS SUR LES TRAINS RÉMI EXPRESS <sup>(3)</sup>

Si votre train a un retard de plus de 30 min, obtenez une compensation sous forme d'un bon d'achat numérique utilisable pour l'achat de billets de train Rémi ou Rémi Express<sup>(3)</sup> allant de 25% à 75% du prix du billet. Formulaire en ligne sur le site Rémi à remplir dans les 7 jours qui suivent votre date de voyage. Service valable sur tous les tarifs, hors abonnements. Délais de traitement de 60 jours environ.

## 3 LA GARANTIE PONCTUALITÉ POUR LES ABONNÉS <sup>(1)</sup>

Si plus de 15% des trains de votre ligne sont supprimés ou en retard de plus de 10 min au cours du même mois, SNCF Voyageurs indemnise 30% de votre abonnement (service réservé aux abonnés mensuels ou annuels Rémi ou Rémi Express<sup>(3)</sup>). Vous êtes informé(e) par voie d'affichage, sur les réseaux sociaux SNCF Rémi Train ou par e-mail.

<sup>(1)</sup> Aucun remboursement ni indemnisation pour un montant inférieur à 4€ ne sera effectué

<sup>(2)</sup> Même si le billet d'origine mentionne le fait qu'il n'est ni échangeable, ni remboursable

<sup>(3)</sup> Lignes Paris - Bourges - Montluçon ; Tours - Orléans - Paris ; Paris - Montargis - Nevers

