

Réclamation SNCF : 3 modèles de lettres

Modèles gratuits proposés par lettres-types-gratuites.com. Remplacez les éléments entre crochets et supprimez les options inutiles.

Modèle 1 – Lettre de réclamation SNCF pour retard (Garantie G30)

[Prénom Nom]

[Adresse]

[Téléphone – e-mail]

Service G30 SNCF Voyageurs

CS 69150

14949 Caen Cedex 9

[Ville], le [date]

Objet : demande de compensation Garantie G30 – train n° [numéro] du [date]

Référence du dossier voyage : [6 lettres figurant sur le billet]

Madame, Monsieur,

J'ai voyagé le [date] à bord du train [TGV INOUI / INTERCITÉS] n° [numéro], de [gare de départ] à [gare d'arrivée], avec une arrivée prévue à [heure].

Ce train est arrivé à destination à [heure réelle], soit un retard de [durée : ex. « 2 heures et 10 minutes »].

Au titre de la Garantie G30, je vous demande la compensation correspondant à ce retard, soit [25 / 50 / 75] % du prix de mon billet de [montant] €, hors prestations annexes, c'est-à-dire [montant] €.

[Si le retard dépasse 1 heure :] Je souhaite recevoir cette somme par virement bancaire, sur le compte dont je joins le relevé d'identité bancaire.

Vous trouverez ci-joint la copie de mon billet [et l'attestation de retard remise en gare / la capture de l'heure d'arrivée].

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Signature]

Pièces jointes : copie du billet, relevé d'identité bancaire, justificatif de retard.

Modèle 3 – Demande de remboursement pour un train annulé

[Prénom Nom]

[Adresse]

[Téléphone – e-mail]

Services Relations Clients SNCF Voyageurs

62973 Arras Cedex 9

[Ville], le [date]

Objet : demande de remboursement intégral – train supprimé n° [numéro] du [date]

Référence du dossier voyage : [référence]

Madame, Monsieur,

J'étais titulaire d'un billet pour le train n° [numéro] du [date], de [gare de départ] à [gare d'arrivée], [ainsi que du trajet retour du (date)], pour un montant total de [montant] €.

Ce train a été [supprimé / annoncé avec un retard de (durée) au départ], ce dont j'ai été informé(e) le [date] par [e-mail / SMS / affichage en gare]. Je n'ai pas souhaité poursuivre mon voyage dans ces conditions.

[J'ai annulé mon billet le (date) sur (canal), mais je n'ai reçu aucun remboursement à ce jour. / Je n'ai pas pu annuler mon billet en ligne, l'opération étant refusée.]

Conformément aux droits des voyageurs ferroviaires, je vous demande le remboursement intégral de mon billet[, retour compris,] soit [montant] €, par virement sur le compte dont je joins le relevé d'identité bancaire, dans un délai d'un mois.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Signature]

Pièces jointes : copie du billet, message d'annulation ou de retard, relevé d'identité bancaire.

Modèle 9 – Saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs

[Prénom Nom]

[Adresse]

[Téléphone – e-mail]

Médiatrice SNCF Voyageurs

TSA 84015

59317 Valenciennes Cedex 9

[Ville], le [date]

Objet : demande de médiation – [retard / suppression] du train n° [numéro] du [date]

Référence du dossier voyage : [référence] – référence de ma réclamation : [référence]

Madame la Médiatrice,

Je sollicite votre intervention dans le litige qui m'oppose à SNCF Voyageurs.

Les faits : le [date], le train n° [numéro] de [gare de départ] à [gare d'arrivée] est arrivé avec [durée] de retard [ou : a été supprimé].

Ma demande : le [date], j'ai demandé [la compensation G30 de (montant) € / le remboursement de (montant) € / le remboursement de frais de (montant) €].

La réponse obtenue : le [date], le service client [a refusé ma demande au motif que (motif) / m'a accordé (montant) € seulement / n'a pas répondu malgré ma relance du (date)].

Je considère cette réponse insuffisante car [argument principal, en deux ou trois lignes].

Je vous demande de bien vouloir examiner mon dossier et de proposer une solution permettant le versement de [montant] €.

Je joins la copie de mon billet, de mes réclamations, des réponses reçues et de mes justificatifs.

Je vous prie d'agréer, Madame la Médiatrice, l'expression de mes salutations respectueuses.

[Signature]

Source : <https://www.lettres-types-gratuites.com/lettre-reclamation-sncf-retard-train-annule/>