



SNCF : DES SERVICES POUR VOYAGER SEREINEMENT CET ÉTÉ

Plus de 20 millions de voyageurs prendront le train cet été pour se déplacer en France et en Europe. Dès à présent, il est possible de réserver⁽¹⁾ ses billets TGV aller et retour, et donc de préparer ses vacances grâce à l'ouverture anticipée des ventes 4 mois avant le départ au lieu de 3 mois habituellement. Et pour que le voyage soit le plus confortable et le plus agréable possible, SNCF propose à ses clients des services personnalisés correspondant aux attentes et aux spécificités de chacun, et leur permet de les découvrir à moitié prix grâce aux promotions VOYAGISSIMES.



VOYAGISSIMES : DES SERVICES TGV À MOITIÉ PRIX

SNCF lance les VOYAGISSIMES du 14 au 27 mai 2013 inclus, deux semaines pendant lesquelles les voyageurs pourront réserver et tester les services TGV avec 50% de réduction. SNCF met tout en œuvre pour rendre le voyage de ses clients le plus facile possible, afin que tous bénéficient des services les plus adaptés à chacun de leurs besoins.

➤ BAGAGES À DOMICILE

FAIRE LIVRER SES BAGAGES À L'ADRESSE DE SON CHOIX : 17,50€ LE 1^{ER} BAGAGE AU LIEU DE 35€ PUIS 8,50€ LES SUIVANTS AU LIEU DE 17€

SNCF prend en charge tous les bagages ordinaires de ses clients, leur proposant un service d'acheminement porte-à-porte depuis le domicile jusqu'à l'arrivée, en 24 heures minimum, ou ultérieurement à leur convenance. Une facilité qui permet de voyager léger et l'esprit libre, en toute simplicité.

➤ JUNIOR & Cie

FAIRE VOYAGER SON ENFANT ACCOMPAGNÉ POUR 15€ AU LIEU DE 30€

Les enfants âgés de 4 à 14 ans peuvent voyager sans leurs parents mais avec un accompagnateur expérimenté qui les prend en charge tout au long de leur voyage à bord du train. De quoi voyager comme un grand, en toute sécurité et en s'amusant. L'offre promotionnelle est valable pour des voyages pendant les week-ends hors vacances scolaires.

➤ TGV FAMILY

PROFITEZ DES SERVICES D'UN ANIMATEUR POUR 2,50€ AU LIEU DE 5€ PAR PERSONNE LE TEMPS D'UN VOYAGE

Les parents profitent d'un vrai moment de détente à bord pendant que leurs enfants, encadrés par un animateur, participent à diverses activités en groupe ou à leur place : ateliers de création, dessins, lectures... Les parents ont aussi la possibilité de se joindre à eux s'ils le souhaitent. L'offre promotionnelle est valable pour des voyages durant les vacances d'été.

➤ AUTO/TRAIN ET TRAIN + AVIS

SNCF propose également d'autres services à la carte, à des prix VOYAGISSIMES, d'un bout à l'autre du voyage, pour que chacun gagne en sérénité et en plaisir :

AUTO/TRAIN ET TRAIN + AVIS : les 400 premières ventes pour chacun des services à 50% de réduction puis les suivantes jusqu'à 20% jusqu'à la fin de la promotion.

DES SERVICES À LA CARTE

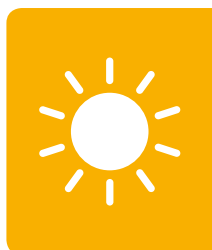
Toute une gamme de services est mise en place et construite en concertation avec les clients, ceci grâce à l'attention que porte SNCF à leurs attentes dans le cadre d'études de satisfaction. Les services sont toujours testés avant d'être généralisés, s'ils ont reçu le soutien des clients... Des services à la carte, d'un bout à l'autre du voyage, pour que chacun gagne en sérénité et en plaisir et que le train devienne « son » train.

Le voyage ne débute pas sur le quai de la gare mais bien avant. SNCF accompagne ses jeunes voyageurs avec **Junior & Cie** ou les occupe à bord pour que le trajet passe plus vite avec **TGV Family** ; aide ses clients à transporter leurs bagages et leur voiture jusqu'à la destination finale grâce à **Bagages à domicile** et **Auto/Train** ; à venir à la gare et à regagner leur domicile après le voyage grâce aux services **Domicile-Train** et **Porte-à-porte** ; et à se déplacer de façon autonome pendant leur séjour grâce à l'offre **Train + Avis**.

Tous ces services sont disponibles à la réservation par téléphone au 3635 (0,34€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur), sur Internet, en gares et boutiques SNCF (possible grâce au **nouveau service rendez-vous**, gratuit), et en agences de voyages agréées.

UN AN DE TGV, SERVICES INCLUS, À GAGNER

Du 29 avril au 13 mai, un grand jeu-concours « Trouve-moi si tu peux ! » est organisé sur sncf.com autour des services TGV pour gagner 1 an de TGV, services inclus⁽²⁾.



TOP 10 DES DESTINATIONS ESTIVALES PRÉFÉRÉES DES CLIENTS TGV :

- | | | |
|---------------|-------------------|------------------|
| 1 Marseille | 5 Toulon | 9 Nîmes |
| 2 Avignon | 6 Aix-en-Provence | 10 Saint-Raphaël |
| 3 Lyon | 7 Bordeaux | |
| 4 Montpellier | 8 Nantes | |

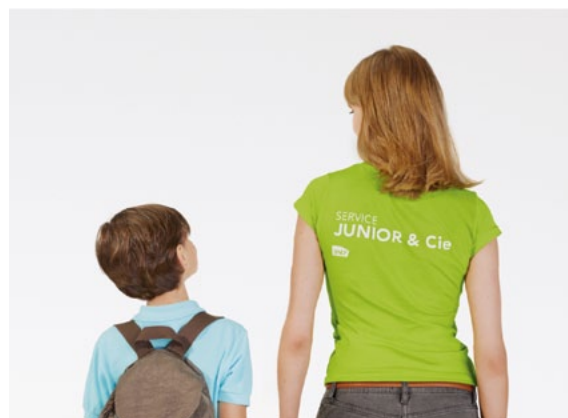
(1) Depuis le 4 avril, les ventes sont ouvertes pour les circulations du 4 juillet au 25 août ; à partir du 14 mai, les ventes seront possibles également pour des circulations du 26 août au 2 septembre.

(2) Voir règlement sur sncf.com, lot principal d'une valeur maximale de 16 275€ comprenant des billets de train sur le périmètre France et des prestations de services.

SERVICE JUNIOR & Cie.

LE VOYAGE DES ENFANTS SANS LES PARENTS.

SNCF accompagne les enfants âgés de 4 à 14 ans qui voyagent seuls à bord de TGV. Encadrés par des animateurs expérimentés, qui s'occupent chacun de groupes de 11 enfants maximum par voyage, les jeunes voyageurs peuvent eux aussi voyager comme des grands, en toute sécurité et en s'amusant.



PLUS DE 120 DESTINATIONS À PARTIR DE 30€⁽¹⁾ SUR TGV ET INTERCITÉS

Junior & Cie est proposé sur plus de 120 destinations pendant la période des vacances scolaires et pendant les week-ends (hors vacances scolaires) à partir de 30€. Le prix du service d'accompagnement dépend de la durée du voyage et du nombre d'enfants qui voyagent en même temps :

NOMBRE D'ENFANTS	VOYAGE INFÉRIEUR À 2H30	VOYAGE DE 2H30 ET PLUS
1 enfant	30 €	42 €
2 enfants	55 €	79 €
3 enfants	70 €	100 €
4 enfants	85 €	125 €
5 enfants	100 €	150 €

VOYAGER ACCOMPAGNÉ EN TOUTE SÉCURITÉ

Le point de rendez-vous en gare est communiqué au client lors de la confirmation de sa commande. L'accompagnateur prend alors en charge les enfants qui s'amusent pendant le voyage, et il reste en permanence auprès d'eux à bord.

Pendant les vacances scolaires, les enfants sont pris en charge 1 heure au plus tard avant le départ du train, et 30 minutes au plus tard pendant les week-ends (hors vacances scolaires).

À l'arrivée du train, la personne désignée sur la fiche de renseignements doit être présente au point de rendez-vous fixé pour récupérer l'enfant.

Par sécurité, elle devra justifier de son identité (document officiel avec photo) et signer la fiche de renseignements justifiant la bonne prise en charge de l'enfant.

Ce service est ouvert aux enfants en situation de handicap⁽²⁾.

➤ VENTES ET RÉSERVATIONS SUR TOUS CANAUX SNCF ET SUR JUNIORCIE-SNCF.COM

Les réservations et achats peuvent être faits de 3 mois jusqu'à 4 jours avant la date de départ par l'un des parents ou le responsable légal de l'enfant.

Plus de **2 000** trains circuleront avec le service Junior & Cie pour l'été 2013, avec près de **80 000 places proposées !**

Plus de **186 000** enfants ont voyagé grâce à ce service en 2012.

98% des clients « vacances » et **99%** des clients « week-end » ont l'intention de réutiliser ce service. (source : Etude CSA - Février 2013).

(1) Hors prix du billet de train, valable pour un enfant pour un trajet d'une durée inférieure à 2h30. Prix évolutif selon le nombre d'enfants et la durée du trajet. Echangeable et remboursable sous conditions, jusqu'à 2 jours avant le départ. Pour connaître les destinations, se renseigner sur sncf.com

(2) Situation à signaler au moment de la réservation. Les enfants nécessitant des soins particuliers ou une assistance médicale ne pourront pas être pris en charge.

SERVICE TGV FAMILY. LES VACANCES EN FAMILLE COMMENCENT DANS LE TRAIN.

SNCF permet aux familles de voyager tout en partageant de bons moments à bord de voitures qui leur sont spécialement dédiées. Les enfants sont encadrés par un animateur et les parents peuvent déjà se détendre.



LE SERVICE TGV FAMILY POUR 5€ PAR PERSONNE⁽¹⁾

Pendant les vacances scolaires, le service est proposé sur de nombreuses destinations en France, pour 5€ par personne seulement, en complément du billet de train.

BON PLAN Jusqu'à 20€ par an remboursés sur TGV Family avec la carte de réduction Enfant+.

DES ENFANTS OCCUPÉS, DES PARENTS DÉTENDUS

SNCF propose à ses clients d'embarquer pour un voyage plein d'animations à bord d'une voiture TGV Family.

Un animateur s'occupe des enfants en leur proposant des activités⁽²⁾ à faire en groupe ou à leur place : ateliers de création, dessins, lectures... Les adultes ont la possibilité de participer aux activités ou de profiter d'un vrai moment de détente et de tranquillité.

NOUVEAU À partir des vacances de printemps, en gares de Paris-Montparnasse et Paris-Gare de Lyon, SNCF apporte un service supplémentaire aux familles qui ont réservé TGV Family et les aide à installer leurs bagages à bord.

➤ VENTES ET RÉSERVATIONS SUR TOUS CANAUX SNCF

Près de **300** trains
TGV Family circuleront
les samedis et dimanches
de l'été 2013.

Plus de **54 000** clients
ont réservé et profité des animations
sur près de **1 200** trains TGV Family
en 2012.

85% des familles
ayant utilisé ce service le réutiliseront.
(source : Etude CSA - Été 2012).

⁽¹⁾ Prix par personne, qui s'ajoute au prix du billet de train en 2^{de} classe, offre accessible certains jours dans certains trains sous réserve de places disponibles.

Ce supplément de 5€ par personne s'applique également aux enfants de moins de 4 ans voyageant avec un forfait Bambin.

⁽²⁾ Les activités en groupe sont principalement adaptées aux enfants à partir de 4 ans.

SERVICE BAGAGES À DOMICILE. VOYAGER LES MAINS LIBRES ET L'ESPRIT LÉGER.

Les bagages sont souvent une contrainte forte durant le voyage... Pour alléger les déplacements de ses clients et les rendre plus confortables, SNCF prend en charge leurs bagages⁽¹⁾ où ils le souhaitent et les livre à l'adresse de leur choix. Un service simple et facile de transport des bagages de bout en bout du voyage.



LA PRISE EN CHARGE DES BAGAGES DÈS 35€⁽²⁾

BAGAGES
ORDINAIRES⁽³⁾

35 € pour le 1^{er} bagage à domicile
17 € pour chacun des bagages suivants

BAGAGES
VOLUMINEUX⁽³⁾ / VÉLOS

80 €

NOUVEAU

25€ le 1^{er} bagage si l'enlèvement et la livraison s'effectuent dans une agence partenaire France Express (130 agences en France).

BON PLAN

25% de réduction sur le 2^{ème} bagage ordinaire et les suivants pour les titulaires d'une carte de réduction Enfant+, Jeune, Week-end ou Senior+ et pour les membres du programme Voyageur⁽⁴⁾.

UN SERVICE EXPRESS, ATTENTIONNÉ ET RASSURANT

Les bagages sont emballés pendant le transport et livrés dès le lendemain⁽⁵⁾.

Un mail de confirmation de commande + un rappel du rendez-vous est envoyé 48h avant l'enlèvement, par mail ou SMS.

Suivi des bagages en temps réel, par téléphone au 3635⁽⁶⁾ ou par Internet.

Enlèvement des bagages⁽⁷⁾ du lundi au vendredi :

- Par demi-journée, le matin de 8h à 13h ou l'après-midi de 13h à 17h.
- Sur rendez-vous (avec supplément de 20€).

Livraison des bagages⁽⁷⁾ :

- Du lundi au vendredi, le matin de 8h à 13h ou l'après-midi de 13h à 17h.
- Le samedi de 8h à 12h.

VENTES ET RÉSERVATIONS SUR TOUS CANAUX SNCF

La prestation peut être réservée au plus tôt 3 mois avant le départ et au plus tard jusqu'à 12h la veille de l'enlèvement souhaité.

266 000 bagages
ont été transportés en 2012
pour **plus de 75 000 clients.**

97% des personnes
ayant utilisé ce service le réutiliseraient.
(source : Etude CSA - Été 2012).

(1) Seul le transport de bagages en provenance et à destination du territoire français continental peut être effectué dans le cadre du service, dans la limite de 30 bagages ordinaires.

(2) Prix du 1^{er} bagage ordinaire. (3) Chaque bagage ordinaire ou volumineux ne doit pas dépasser 30kg. Est considéré comme volumineux tout bagage dont la somme des trois dimensions est supérieure à 2,5m. (4) Réduction valable sur le prix de 17€ (prix au 24/01/2013) du 2^{ème} bagage ordinaire et des suivants, non cumulable avec toute autre promotion. Offre valable pour une réservation du Service Bagages accessible par titulaire de la carte Enfant+, carte Jeune 12-25, Week-end ou Senior+ en possession d'un billet de train TGV ou INTERCITÉS.

(5) Sous réserve d'un enlèvement avant 17h, et hors départements 05, 06, 73 et 74 pour lesquels la livraison ne peut être effectuée que le surlendemain de l'enlèvement.

(6) 0,34€ TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur. (7) Hors jours fériés.

SERVICE AUTO/TRAIN. EMMENER SA VOITURE EN VACANCES.

Le service Auto/Train est d'ores et déjà disponible à la réservation afin de pouvoir préparer ses vacances en toute sérénité. Il permet de voyager confortablement et de retrouver son propre véhicule à destination afin de se déplacer librement.



DE NOMBREUSES DESTINATIONS AU DÉPART DE PARIS À PARTIR DE 119€⁽¹⁾

Paris <> Avignon, Biarritz⁽²⁾, Bordeaux, Briançon⁽²⁾, Brive⁽²⁾, Fréjus / Saint-Raphaël, Lyon, Marseille, Narbonne, Nice, Toulon, Toulouse.

AUTO/TRAIN, C'EST SIMPLE !

Le client apporte son véhicule dans une gare Auto/Train, chargé de ses bagages, vélos ou coffre de toit. Il peut également faire voyager son 2 roues.

Son véhicule voyage de nuit et arrive à destination le lendemain.

Il peut emprunter le mode de transport de son choix et retrouver son véhicule à son arrivée.

Auto/Train permet ainsi de voyager en toute sécurité et plus confortablement, en économisant les frais de péage, d'essence et l'usure du véhicule. Finis les longs trajets en voiture, la fatigue et le stress. De plus, choisir Auto/Train, c'est participer à l'écomobilité et faire un geste pour l'environnement.

➤ VENTES ET RÉSERVATIONS SUR TOUS CANAUX SNCF
ET SUR AUTOTRAIN.VOYAGES-SNCF.COM

SERVICE VOITURIER

Pour plus de confort, un voiturier se charge d'acheminer le véhicule du voyageur entre le lieu de son choix et une gare Auto/Train ou inversement. Ce service est disponible en Île-de-France et en province à partir de 42€⁽³⁾ et sur devis pour de longues distances.

RENSEIGNEMENTS ET RÉSERVATIONS

sur autotrainservicevoiturier.fr ou au 01 80 81 80 82 (numéro non surtaxé, du lundi au samedi de 9h à 18h).

Près de **70 000** véhicules
ont été transportés en 2012.

92% des clients satisfaits et
97% d'intentions de réutilisation (source CSA Été 2012).

(1) Prix au Tarif Prem's au 15/01/2013. 99€ pour une moto ou un scooter et 119€ pour une voiture de type Voiture de Dimensions Standards ou Automobile de Grandes Dimensions, valable pour un aller simple vers une destination Auto/Train, accessible certains jours et dans certains trains. Disponible à l'ouverture des ventes et jusqu'à 21 jours avant la date de départ, dans la limite des places disponibles à ce tarif. Billets non échangeables, non remboursables. Offre non cumulable avec toute autre promotion en cours ou tarif réduit SNCF.

(2) Destination proposée de juin à septembre. (3) Prix valables au 01/01/2013 et établis par le partenaire Fullcar Services by Feedback selon la prestation : Paris intra muros 42€, petite couronne 55€, grande couronne 75€, province à partir de 42€.

SERVICE DOMICILE-TRAIN. ÊTRE ACCOMPAGNÉ SEREINEMENT DE CHEZ SOI JUSQU'AU TRAIN.

Afin de faciliter les déplacements de ses clients, SNCF leur propose un accompagnement personnalisé de leur domicile jusqu'à bord du train. Personnes âgées, femmes enceintes, parents ou grands-parents voyageant avec des enfants, ou encore personnes à mobilité momentanément réduite... Domicile-Train leur offre un service sécurisant pour débiter le voyage sans stress.



UN SERVICE D'AIDE À LA PERSONNE À PARTIR DE 35€⁽¹⁾

AU DÉPART OU À L'ARRIVÉE DE	VILLES INTRAMUROS	JUSQU'À 20 KM	DE 20 À 30 KM DE LA GARE	AU-DELÀ DE 30KM, SANS DÉPASSER LES 50KM
Paris et Île-de-France	52€	de 58€ à 70€	82€	82€ + 1,40€/km
Lyon, Marseille, Bordeaux, Toulouse	47€	de 53€ à 65€	77€	77€ + 1,40€/km
Autres villes où le service est disponible	35€	de 45€ à 57€	69€	69€ + 1,40€/km

Tarifs au 24/01/2013

Le forfait est majoré de 16€ en cas d'utilisation du service Domicile-Train du lundi au samedi avant 9h00 et après 17h00, les dimanches et jours fériés.

BON PLAN

Reconnu comme un service à la personne, Domicile-Train peut faire bénéficier d'une réduction d'impôt⁽²⁾ égale à 50% du montant des sommes versées, ce qui revient à payer la moitié du coût initial de la prestation !

UN SERVICE PERSONNALISÉ

Un accompagnateur véhiculé conduit le client de son domicile jusqu'à bord du train. Il vérifie que tout est en ordre (gaz, électricité, alarme...), s'occupe des achats de dernière minute en gare (magazines...) et prend en charge ses bagages (jusqu'à 3 bagages par prestation) et, le cas échéant, son animal de compagnie⁽³⁾.

Lorsque le temps d'arrêt en gare du train le permet, l'accompagnateur guide le client jusqu'à sa place et peut aussi ranger ses valises et s'assurer de son confort avant le voyage.

Il est possible de réserver également ce service à l'arrivée de son train jusqu'à son lieu de destination finale.

Ce service est disponible sur de nombreuses destinations en France⁽⁴⁾.

➤ VENTES ET RÉSERVATIONS AU 3635⁽⁵⁾ ET DITE « DOMICILE-TRAIN »

La réservation du service doit se faire au moins 7 jours avant le départ, la modification ou l'annulation au plus tard 48h avant.

Plus de **4 000** prestations en 2012.

97% des personnes ayant utilisé ce service le réutiliseraient. (source : Etude CSA - Été 2012).

NOUVEAU

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite⁽⁶⁾ bénéficiant du service Accès Plus peuvent également réserver le service Domicile-Train.

ACCÈS PLUS

Accès Plus est un service spécialisé, gratuit et personnalisé pour l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées et à mobilité réduite. Le service a été créé afin de simplifier le voyage depuis la gare de départ jusqu'à la place réservée dans le train et pour assurer une prestation d'assistance dans la gare de correspondance et d'arrivée.

Les personnes bénéficiant de la prestation Accès Plus sont accompagnées jusqu'au point de rendez-vous fixé par le conseiller Accès Plus, 30 minutes avant le départ du train.

Pour les personnes ayant réservé Accès Plus en complément de la prestation Domicile-Train, seul 1 bagage de moins de 15 kg est accepté afin de pouvoir assurer un accompagnement optimal.

Le service Domicile-Train ne se substitue pas au service Accès Plus, ces deux prestations sont complémentaires. La prestation Accès Plus est à réserver au plus tard 48h avant le départ.

VENTES ET RÉSERVATIONS DE LA PRESTATION ACCÈS PLUS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE :

- Par téléphone au 0890 640 650 puis touche 1 (0,11€ TTC la minute, hors surcoût éventuel de votre opérateur) ou au 3635 et dites « Accès Plus » (0,34€ TTC la 1^{ère} minute et 0,11€ TTC les minutes suivantes, hors surcoût éventuel de votre opérateur).
- Par e-mail : accesplus@sncf.fr
- Sur Internet : www.accesplus.sncf.com
- En gares et boutiques SNCF auprès d'un vendeur
- Par fax : 0825 825 957 (0,15€ TTC/min)

(1) Prix par prestation dans un maximum de 3 personnes prises en charge.

(2) Le paiement s'effectue par chèque bancaire ou CESU préfinancé (Chèque Emploi-Service Universel) directement auprès de l'accompagnateur Age d'Or Services. Les autres moyens de paiement (espèces, cartes bancaires...) ne sont pas admis.

(3) Le service prend en charge votre animal de compagnie de moins de 6 kg voyageant en panier fermé (nécessite l'achat d'un billet pour l'animal), celui-ci compte pour un bagage.

(4) Dans la limite des disponibilités du prestataire. Renseignements dans les points de vente SNCF habituels.

(5) 0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

(6) Titulaires d'une carte d'invalidité, de priorité ou de stationnement, de réformé pensionné de guerre ou se présentant avec leur fauteuil roulant en gare.

Attention : il ne s'agit pas de transport médicalisé. Les personnes en fauteuil roulant qui ne seraient pas en mesure de se transférer seules et/ou dont le fauteuil roulant n'est pas pliable, doivent le signaler au moment de la réservation afin de prévoir un véhicule adapté.

Pour connaître les agences suivantes possédant des véhicules spécialement adaptés à la prise en charge de personnes utilisant des fauteuils roulants non pliables, se renseigner sur sncf.com

SERVICE PORTE-À-PORTE. ÊTRE PRIS EN CHARGE DE BOUT EN BOUT DU VOYAGE.

SNCF propose à ses clients qui le souhaitent d'être pris en charge par un chauffeur dès le pas de leur porte jusqu'à la gare de départ, ou d'être attendu à la gare d'arrivée, afin de rendre le voyage plus fluide, en évitant la longue file d'attente des taxis par exemple.



UN PRIX FIXE À PARTIR DE 11,90€

Le prix est garanti : à partir de 11,90€ TTC pour un trajet de 0 à 5 Km⁽¹⁾

- Il est fixé à l'avance en fonction des km du trajet à effectuer et ne change pas même en cas d'embouteillages le jour du voyage.
- Le trajet est payé lors de la réservation, après quoi le client ne se soucie plus de rien.

PAS D'ATTENTE ET TOUJOURS PRIS EN CHARGE

Le chauffeur est réservé à l'avance sur pap.sncf.com, les horaires sont donc définis. En cas de retard du train, le chauffeur attend le client et le prend en charge sans supplément. La commande est annulable et remboursable (jusqu'à 36h avant le départ). Le client dispose du numéro du chauffeur qui le prévient également par SMS de son arrivée au point de rendez-vous.

Le service Porte-à-Porte concerne déjà les gares d'Aix-en-Provence TGV et de Massy TGV.

NOUVEAU

Ce service sera étendu aux gares de Paris-Est, Strasbourg, Paris-Gare de Lyon et Lyon Part-Dieu au cours de l'année 2013.

Près de **200** courses en gare d'Aix-en-Provence TGV ont été effectuées depuis le lancement fin 2012.

(1) Offre soumise à conditions, se renseigner sur pap.sncf.com

TRAIN + AVIS. UNE VOITURE À DISPOSITION À LA GARE D'ARRIVÉE.

Pour que le voyage ne s'arrête pas à la gare d'arrivée, SNCF a conclu un partenariat avec Avis pour permettre à ses clients de louer une voiture dès leur descente du train.



DES OFFRES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS LES CLIENTS

PROFIL CLIENT	AVANTAGES OFFERTS
Carte de réduction Jeune	<ul style="list-style-type: none">• Location autorisée dès 19 ans• Gratuité du supplément jeune conducteur (32,50 € d'économie par jour de location)• Gratuité du supplément conducteur additionnel (38 € d'économie par location)• Gratuité de 1 à 3 sièges bébé ou réhausseurs (30 € d'économie par siège et 10 € par réhausseur) JUSQU'À 160,50€ OFFERTS ⁽¹⁾
Cartes enfant +, Week-end, Senior +, Forfait, Fréquence, Voyageur, Grand Voyageur	<ul style="list-style-type: none">• Gratuité du supplément conducteur additionnel (38 € d'économie par location)• Gratuité de 1 à 3 sièges bébé ou réhausseurs (30 € d'économie par siège et 10 € par réhausseur)• Le meilleur prix Avis JUSQU'À 128€ OFFERTS ⁽¹⁾
Cartes Grand Voyageur Plus et Voyageur Le Club	<ul style="list-style-type: none">• Vous bénéficiez des avantages offerts aux cartes ci-dessus• Surclassement offert (selon disponibilités et maximum 14 jours) JUSQU'À 128€ OFFERTS ⁽¹⁾

L'OFFRE TRAIN + AVIS DISPONIBLE DANS 238 GARES EN FRANCE ET EN EUROPE

Le client réserve sa voiture Avis en même temps que son billet de train.

Si l'agence Avis est fermée à l'arrivée du client en gare, le contrat et les clés sont remis par un agent SNCF (service offert et valable dans plus de 170 gares en France).

BON PLAN

Grâce au partenariat Train + Avis, le client peut bénéficier de remises toute l'année sur le tarif Avis France (même hors période de promotion). Des remises jusqu'à -10% supplémentaires pour les détenteurs de carte de réductions et/ou de fidélité SNCF.

Avis rembourse 2 fois la différence si le client trouve moins cher ailleurs⁽²⁾.

➤ VENTES ET RÉSERVATIONS SUR TOUS CANAUX SNCF

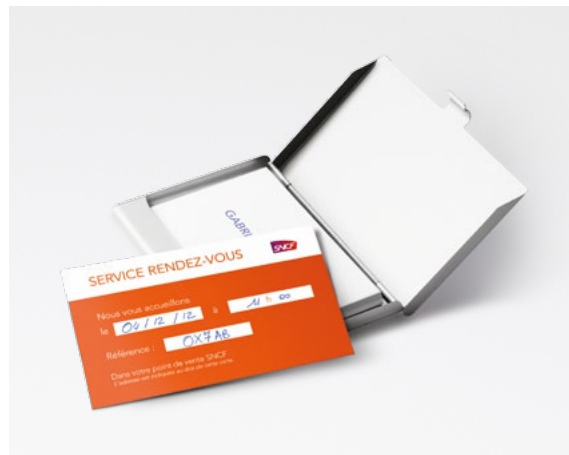
Plus de **110 000** clients
ont réservé une voiture dans le cadre
du partenariat Train + Avis en 2012.

⁽¹⁾ Total correspondant aux montants maximums cumulés des options offertes par location. Valable pour les détenteurs des anciennes cartes commerciales SNCF.

⁽²⁾ Voir conditions de remboursement en agence Avis ou sur www.avis.fr/remboursementdeladifferenceavissnfc

SERVICE RENDEZ-VOUS. POUR NE PLUS PERDRE UNE MINUTE !

Que ce soit pour réserver, échanger, annuler un billet de train, préparer son voyage au mieux ou encore réserver les services TGV, SNCF propose le service rendez-vous⁽¹⁾ qui garantit au client d'être reçu dans la gare ou la boutique de son choix, à l'horaire convenu, sans aucune attente. Proposé dans 79 points de vente dans 47 villes en France, ce service facilite la vie des clients.



LE SERVICE RENDEZ-VOUS EST UN SERVICE GRATUIT POUR TOUS LES CLIENTS DE SNCF

Le client a 3 possibilités pour prendre rendez-vous :

- Sur le site rendezvous.sncf.com
- En gares et boutiques SNCF
- Au 3635 (0,34€ TTC/min hors surcoût éventuel de l'opérateur)

Pour plus de confort, un mail de rappel est envoyé au client la veille de son rendez-vous, ainsi qu'un SMS de rappel 3 heures avant.

NOUVEAU

D'ici fin 2013, le service rendez-vous sera proposé dans plus de 200 points de vente SNCF.

Près de **3 000** clients
ont déjà pris rendez-vous depuis
le lancement du service en 2012.

92 % des clients « loisir »
s'estiment satisfaits par le service rendez-vous.

(1) Service gratuit proposé dans certains points de vente et dans la limite des créneaux horaires disponibles. Retrouvez la liste de l'ensemble des points de vente proposant le service rendez-vous sur le site rendezvous.sncf.com

**ENVIE DE TESTER UN OU PLUSIEURS SERVICES TGV
POUR MIEUX VOUS EN FAIRE UNE IDÉE ?
N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER !**

CONTACTS PRESSE SNCF VOYAGES

ALEXANDRE DUBOIS

01 74 54 08 42
a.dubois@sncf.fr

SOPHIE BESSE

01 74 54 08 41
sophie.besse@sncf.fr