



> VOTRE OPINION EST IMPORTANTE POUR NOUS
> UW MENING IS BELANGRIJK VOOR ONS

> IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG
> YOUR OPINION MATTERS TO US

VOYAGE INTERNATIONAL • INTERNATIONALE REIS • INTERNATIONALE REISE • INTERNATIONAL JOURNEY

Cher Client,

Nous aspirons sans cesse à améliorer la qualité de notre service : votre satisfaction est la nôtre! Vous avez une demande particulière en rapport avec votre voyage? Nous vous invitons à compléter ce formulaire et à nous le retourner. Nous vous assurons que nous examinerons votre requête avec la plus grande attention.

- Vous pouvez déposer ce formulaire complété dans l'enveloppe appropriée au guichet de votre gare ou l'envoyer par courrier suffisamment affranchi à:
**SNCB
Marketing & Sales Europe
Customer Care
10-14 - B-MS.035
Avenue de la Porte de Hal 40
B-1060 Bruxelles**

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

Uns ist es ein ständiges Bestreben, die Qualität unseres Services zu verbessern: Denn wenn Sie zufrieden sind, sind wir es auch! Sie haben ein besonderes Anliegen im Zusammenhang mit Ihrer Reise? Bitte füllen Sie dieses Formular aus und senden Sie es an uns zurück. Seien Sie versichert, dass wir Ihre Anfrage mit größter Sorgfalt prüfen werden.

- Sie können dieses ausgefüllte Formular in einem geeigneten Umschlag am Schalter Ihres Bahnhofs abgeben oder es ausreichend frankiert an folgende Adresse senden:
**SNCB
Marketing & Sales Europe
Customer Sales
10-14 B-MS.035
Avenue de la Porte de Hal 40
B-1060 Brüssel**

Informations relatives à la politique sur le respect de la vie privée – à découper et à conserver.

La SNCB est en droit de vous demander, via ce formulaire, certaines données à caractère personnel. Les données à caractère personnel communiquées par vos soins, sont enregistrées et traitées par SNCB Europe, une Direction Générale de la Société Nationale des Chemins de Fer Belges (SNCB), Société Anonyme de droit public, 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.

- Vous pouvez également télécharger ce formulaire sur www.sncb-europe.com et l'envoyer à l'adresse indiquée plus haut.

Seul un formulaire entièrement et correctement complété et muni des billets originaux et/ou tout autre document utile sera considéré comme valable. Vous devez introduire votre demande dans les trois mois suivant la date du voyage.

- Lors de la remise en gare, vous pouvez demander un accusé de réception au dos de l'enveloppe.

- Sie können dieses Formular auch auf www.sncb-europe.com herunterladen und es an die oben genannte Adresse senden.

Nur vollständig und richtig ausgefüllte Formulare, denen die Originalfahrkarten und/oder alle anderen zweckdienlichen Unterlagen beigelegt sind, werden bearbeitet. Sie müssen Ihren Antrag innerhalb von drei Monaten nach Reisedatum einreichen.

- Wenn Sie Ihr Formular im Bahnhof abgeben, können Sie auf der Rückseite des Umschlages eine Empfangsbestätigung verlangen.

De même, les données à caractère personnel communiquées par vos soins peuvent, le cas échéant, être transmises à d'autres entreprises de transport, si cela s'avère nécessaire pour donner suite à votre demande. Ces tiers agissent en tant que "responsables du traitement" lors de l'exécution de ce traitement ou d'autres traitements de données à caractère personnel. 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.

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. A cet effet, il suffit d'envoyer une simple lettre ou le formulaire que vous aurez téléchargé sur www.sncb-europe.com (rubrique "Pratique" > "contactez-nous"), au Service Clientèle de SNCB, Marketing & Sales Europe, Customer Care, 10-14 - B-MS.035, Avenue de la Porte de Hal 40, B-1060 Bruxelles accompagné d'une preuve d'identité.

Beste klant,

Wij streven er voortdurend naar om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren: wij zijn pas tevreden als u tevreden bent! Hebt u specifieke vragen in verband met uw reis? Vul dan gewoon dit formulier in en bezorg het ons terug. U mag erop rekenen dat wij uw vraag met de grootste aandacht zullen behandelen.

- U kunt dit ingevuld formulier in de bijhorende omslag afgeven aan het loket van uw station of voldoende gefrankeerd per post versturen naar het volgende adres:
**NMBS
Marketing & Sales Europe
Customer Care
10-14 - B-MS.035
Hallepoortlaan 40
B - 1060 Brussel**

Dear customer,

We always aim to improve the quality of our service: your satisfaction is our satisfaction! Should you have any specific questions about your journey, then please fill out the form and return it to us. We can assure you that your request will be examined with the utmost care and attention.

- You may return your completed form in the appropriate envelope at the ticket office of your station or send it with sufficient postage to:
**SNCB
Marketing & Sales Europe
Customer Care
10-14 - B-MS.035
Avenue de la Porte de Hal 40
B-1060 Brussels**

Informatie over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer – gelieve af te knippen en te bewaren.

De NMBS heeft het recht om via dit formulier bepaalde persoonlijke gegevens te vragen. De persoonlijke gegevens die u meegedeeld hebt, zullen geregistreerd en behandeld worden door NMBS Europe, een Algemene Directie van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS), Naamloze Vennootschap van publiek recht, Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel. RPR Brussel: BE 0203.430.576

Door deze gegevens te verstrekken, stemt u ermee in dat ze verwerkt worden om uw verzoek te behandelen, de dienst die u verleend wordt continu te verbeteren en aan uw behoeften aan te passen, in het bijzonder door u persoonlijke diensten voor te stellen die u kunnen interesseren op basis van de aangemaakte klantenprofielen.

De NMBS heeft het recht die informatie over u te gebruiken om informatie te verstrekken, marktstudies uit te voeren of producten te ontwikkelen.

De NMBS kan uw persoonlijke gegevens ook gebruiken om tevredenheids-onderzoeken uit te voeren in het kader van de dienst na verkoop die ze haar klanten wil aanbieden.

Deze gegevens kunnen overgemaakt worden aan andere natuurlijke personen of rechtspersonen die voor rekening van de NMBS als onderaannemers handelen. In dat geval hebben ze alleen toegang tot de gegevens die ze nodig hebben om hun taak te vervullen.

- U kunt dit formulier eveneens downloaden op www.nmbs-europe.com en naar het hierboven vermelde adres sturen.

Aleen volledig en correct ingevulde formulieren, vergezeld van originele vervoerbewijzen en/of elk ander nuttig document worden als geldig beschouwd. Uw aanvraag moet worden ingediend binnen de drie maanden na de reisdatum.

- Bij overhandiging in het station kunt u vragen de ontvangst te bevestigen op de achterkant van de omslag.

- You can also download this form from www.sncb-europe.com and send it to the above address.

Only a fully and correctly completed form accompanied by the original tickets and/or other useful documents will be considered to be valid. Your request has to be introduced within three months following the date of travel.

- If you return the form at the station, you may request an acknowledgement of receipt on the back of the envelope.

Zo kunnen de door u meegedeelde persoonlijke gegevens in voorkomend geval ook doorgegeven worden aan andere vervoersmaatschappijen, als dat nodig blijkt om aan uw aanvraag gevolg te kunnen geven. Deze derden handelen als "verwerkingsverantwoordelijken" bij de uitvoering van deze verwerking of andere verwerkingen van persoonlijke gegevens. Voor meer informatie over deze verwerkingen verwijst de NMBS dus naar het beleid betreffende de persoonlijke levenssfeer dat bij deze derden van toepassing is.

Conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, beschikt u op gelijk welk ogenblik over het recht om u gratis te verzetten tegen de verwerking van uw gegevens voor direct marketing doeleinden, om uw gegevens in te kijken en te corrigeren en om ze, in voorkomend geval, te laten schrappen. Hiertoe stuurt u een gewone brief of het formulier dat u kan downloaden via www.nmbs-europe.com (rubriek "Praktisch" > "Contacteer ons") naar de Klantendienst van NMBS, Marketing & Sales Europe, Customer Care, 10-14 - B-MS.035, Hallepoortlaan 40 B-1060 Brussel, samen met een bewijs van uw identiteit.



Compléter en lettres capitales svp / Invullen in hoofdletters aub / In Blockbuchstaben ausfüllen bitte / Please use capitals

Cochez ce qui convient / Kruis aan wat past / Zutreffendes bitte ankreuzen / Tick where appropriate

* Champ obligatoire / Verplicht veld / Pflichtangaben / Obligatory field



Mes coordonnées / Mijn contactgegevens / Meine persönlichen Daten / My contact details

* Madame / Mevrouw / Frau / Mrs Monsieur / Mijnheer / Herr / Mr

* Langue / Taal / Sprache / Language FR NL DE EN

Date de naissance / Geboortedatum / Geburtsdatum / Date of birth / /

Nom de l'entreprise / Bedrijfsnaam / Firma / Company name

* Nom / Naam / Name / Surname

* Prénom / Voornaam / Vorname / First Name

* Rue / Straat / Straße / Street

* n° / nr. bte / bus / box Code postal / Postcode / Postleitzahl / Postal Code

* Localité / Woonplaats / Wohnort / Town

* Pays / Land / Land / Country

E-mail (si réponse souhaitée via e-mail / indien antwoord via e-mail gewenst / falls eine Antwort per E-Mail erwünscht wird / if you would like an answer by e-mail) @

Téléphone GSM / Telefoon GSM / Telefon Handy / Telephone Mobile

En cas de demande de remboursement / In geval van terugbetalingsaanvraag / Falls eine Erstattung beantragt wird / In case of reimbursement request

IBAN BIC

Carte de crédit / Kredietkaart / Kreditkarten / Credit Card - - -

Mon voyage / Mijn reis / Meine Reise / My journey

Date du voyage / Reisdatum / Reisedatum / Date of journey - -

N° train / Treinnr. / Zugnr. / Train n°

Gare et heure de départ prévues / Voorzien vertrekstation en -uur / Geplante(r) Startbahnhof und Abfahrtszeit / Scheduled departure station and time h

Gare et heure d'arrivée prévues / Voorzien aankomststation en -uur / Geplante(r) Zielbahnhof und Ankunftszeit / Scheduled arrival station and time h

Gare et heure de départ réelles / Werkelijk vertrekstation en -uur / Tatsächliche(r) Startbahnhof und Abfahrtszeit / Actual departure station and time h

Gare et heure d'arrivée réelles / Werkelijk aankomststation en -uur / Tatsächliche(r) Zielbahnhof und Ankunftszeit / Actual arrival station and time h

Ma demande concerne / Mijn aanvraag betreft / Mein Antrag betrifft / My request concerns:

DNR PNR

Je n'ai pas voyagé / Ik heb niet gereisd / Ich habe nicht gereist / I did not travel

Train supprimé ou en retard / Trein afgeschaf of vertraagd / Zug ausgefallen oder verspätet / Train cancelled or delayed

Grève / Staking / Streik / Strike

Pour raison personnelle / Om persoonlijke reden / Aus persönlichen Gründen / For personal reasons

Autre raison / Andere reden / Sonstige Gründe / Other reason

Mon train était en retard / Mijn trein had vertraging / Mein Zug war verspätet / My train was delayed

J'ai reçu une amende / Ik heb een boete gekregen / Ich habe eine Geldbuße bekommen / I received A fine N° C 170

Autre question / Andere vraag / Andere Frage / Other issue

Date / Datum / Datum / Date - -

Signature / Handtekening / Unterschrift / Signature

Informationen über die Datenschutzpolitik. Bitte ausschneiden und aufbewahren.

Information about our privacy policy - please tear off and save.



Die SNCB hat das Recht, Sie mittels dieses Formulars um bestimmte personenbezogene Daten zu bitten. Die von Ihnen mitgeteilten personenbezogenen Daten werden von SNCB Europe, einer Generaldirektion der Nationalen Gesellschaft der Belgischen Eisenbahnen (SNCB), Aktiengesellschaft öffentlichen Rechts, Rue de France 56, 1060 Brüssel, RJP Brüssel: BE 0203.430.576, erfasst und verarbeitet.

Wenn Sie diese Daten mitteilen, willigen sie ein, dass diese verarbeitet werden, um Ihre Anfrage zu bearbeiten und die Ihnen angebotenen Serviceleistungen ständig zu verbessern und an Ihre Bedürfnisse anzupassen, indem Ihnen insbesondere auf Grundlage der erstellten Kundenprofile individuelle Dienstleistungen angeboten werden, die für Sie von Interesse sein könnten.

Die SNCB kann die Sie betreffenden Daten zu Informationszwecken, zur Durchführung von Marktstudien oder zur Entwicklung von Produkten verwenden.

Die SNCB kann Ihre personenbezogenen Daten auch verwenden, um im Rahmen des Kundendienstes, den sie ihren Kunden bieten möchten, Zufriedenheitsumfragen durchzuführen.

Diese Informationen können an andere natürliche oder juristische Personen weitergegeben werden, die im Auftrag der SNCB als Subunternehmer tätig sind. Diese haben in diesem Fall nur Zugang zu den Daten, die sie benötigen, um ihren Verpflichtungen nachzukommen.

Die von Ihnen mitgeteilten personenbezogenen Daten können gegebenenfalls an andere Transportunternehmen weitergegeben werden, wenn sich dies für die Bearbeitung Ihrer Anfrage als erforderlich erweisen sollte. Diese Drittunternehmen handeln bei der Verarbeitung dieser oder anderer personenbezogener Daten als „für die Verarbeitung Verantwortliche“. Für weitere Informationen bezüglich der Verarbeitung dieser Daten durch Drittunternehmen verweist die SNCB auf die geltenden Datenschutzbestimmungen dieser Drittunternehmen.

Gemäß Gesetz vom 8. Dezember 1992 über den Schutz des Privatlebens hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten haben Sie jederzeit das Recht, sich kostenlos gegen eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu direkten Marketingzwecken auszusprechen, das Recht auf Zugang zu allen Sie betreffenden Daten sowie das Recht auf deren Richtigstellung und gegebenenfalls das Recht auf deren Löschung. Schicken Sie einfach einen Brief oder den Erstattungsantrag, den Sie auf www.sncb-europe.com (Rubrik "Praktisch" > "Kontakt") herunterladen können, an den Kundendienst der SNCB, Marketing & Sales Europe, Customer Care, 10-14 - B-MS.035, Avenue de la Porte de Hal 40, B - 1060 Brüssel, sowie einen Identitätsnachweis.

The SNCB has the right to request, by means of this form, certain items of personal information. The personal data you communicate to us is stored and processed by SNCB Europe, a branch of the publicly-owned limited company Société Nationale des Chemins de fer Belges (SNCB), headquartered at Rue de France, 56, 1060 Brussels. Brussels Trade Register: BE 0203.430.576.

By communicating this data to us, you agree that we may process it in order to respond to your request, as well as to continuously improve the service we offer and adapt it to your needs, namely by suggesting personalised services likely to interest you based on the customer profiles we produce. The SNCB may use your details for information, market research or product development purposes.

The SNCB may also use your personal data to carry out customer satisfaction surveys as part of the after-sales service we provide to our clients.

Your data may be passed on to other individuals or corporate entities acting as subcontractors on behalf of the SNCB, but these third parties will only have access to the data they need for the purposes of their work.

The personal data you communicate to us may likewise be relayed to other transport providers if this proves necessary to the fulfilment of your request. These third

parties will act as "processing managers" for this purpose or when carrying out other processing of personal data. For further information on data processing by third parties, the SNCB asks you to refer to the data protection policy of that party, which is applicable in such circumstances.

Pursuant to the personal data protection Law of 8th December 1992, you have the right at any time, free of charge, to object to the processing of your data for direct marketing purposes, to access your data, and to have it corrected or, if necessary, deleted. Should you wish to exercise this right, simply send a letter or the form you can download from www.sncb-europe.com (section "practical" > "contact us") to the Customer Service of SNCB, Marketing & Sales Europe, Customer Care, 10-14 - B-MS.035 at Avenue de la Porte de Hal, B - 1060 Brussels, with proof of your identity.