

> DEMANDE, REMARQUE, SUGGESTION
> FRAGE, BEMERKUNG, ANREGUNG

> AANVRAAG, OPMERKING, SUGGESTIE
> REQUEST, COMMENT, SUGGESTION

TRAINS INTERNATIONAUX / INTERNATIONALE TREINEN / INTERNATIONALE ZÜGE / INTERNATIONAL TRAINS

Nous aspirons sans cesse à améliorer la qualité de notre service: votre satisfaction est la nôtre! Nous vous invitons à compléter le formulaire au verso et vous assurons que votre demande sera examinée avec la plus grande attention.

We streven naar een voortdurende verbetering van de kwaliteit van onze dienst: uw voldoening is de onze! Wij nodigen u uit het formulier op de keerzijde in te vullen en verzekeren u dat we uw aanvraag met de grootste aandacht zullen onderzoeken.

Wir sind stets bemüht, unsere Servicequalität weiter zu verbessern. Ihre Zufriedenheit ist unser Ziel! Füllen Sie bitte das Formular auf der Rückseite aus, und versichern Ihnen, dass Ihr Antrag mit größter Sorgfalt bearbeitet wird.

We are committed to improving the quality of our service: your satisfaction is ours! We invite you to complete the form on the back of this page. You may be sure that your request will be very carefully considered.

> Infos utiles

- Vous pouvez remettre ce formulaire dans l'enveloppe appropriée au guichet de votre **gare**.
- Vous pouvez télécharger ce formulaire sur www.sncb-europe.com et l'envoyer à:
**SNCB Europe - Service Clientèle
Bureau B-EU 214 S. 13/6
Avenue de la Porte de Hal 40
B - 1060 Bruxelles**

> Goed om weten

- U kunt dit formulier in de bijhorende envelop ook afgeven in uw **station**.
- U kunt dit formulier ook downloaden via www.nmbs-europe.com en opsturen naar:
**NMBS Europe - Klantendienst
Bureau B-EU 214 S. 13/6
Hallepoortlaan 40
B - 1060 Brussel**

> Gut zu wissen

- Sie können dieses Formular im dazu-gehörigen Umschlag auch in Ihrem **Bahnhof** abgeben.
- Sie können dieses Formular auch über www.sncb-europe.com und an folgende Adresse richten:
**SNCB Europe - Kundendialog
Bureau B-EU 214 S. 13/6
Avenue de la Porte de Hal 40
B - 1060 Brüssel**

> Good to know

- You can also return this form to your **train station** in the envelope supplied.
- You can also download the form via www.nmbs-europe.com and send it to:
**NMBS Europe - Customer Service
Bureau B-EU 214 S. 13/6
Hallepoortlaan 40
B - 1060 Brussels**

En renvoyant ce présent document, vous consentez à ce que vos données personnelles soient traitées de manière automatisée par la SNCB, Direction SNCB Europe, Bureau B-EU 214, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles.

Vos données pourront aussi être utilisées à des fins d'enquêtes de satisfaction dans le cadre du service après-vente que la direction SNCB Europe souhaite offrir à ses clients. A cette fin, vos données personnelles peuvent, le cas échéant, être transmises à des tiers qui agissent pour le compte de la SNCB. A tout moment, vous disposez du droit de consulter, de corriger ou de supprimer vos données personnelles.

Vous pouvez vous informer au sujet de vos droits en tant que passager ferroviaire sur www.sncb-europe.com

Als u dit document terugstuurt, stemt u ermee in dat uw persoonlijke gegevens automatisch worden verwerkt door NMBS, Directie NMBS Europe, Bureau B-EU 214, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel.

Uw gegevens kunnen ook worden gebruikt voor tevredenheidsonderzoeken in het kader van de dienst naverkoop die de directie NMBS Europe aan haar klanten wil aanbieden. Daartoe kunnen uw persoonlijke gegevens desgevallend worden overgedragen aan derden, die voor rekening van NMBS optreden. U hebt het recht om op elk ogenblik uw persoonlijke gegevens te raadplegen, te verbeteren of te schrappen.

U kunt zich informeren over uw rechten als treinreiziger op www.nmbs-europe.com

Durch Rücksendung dieses Dokuments willigen Sie, dass Ihre persönlichen Daten von der SNCB, Direction SNCB Europe, Bureau B-EU 214, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Brüssel automatisch verarbeitet werden.

Ihre Daten können im Rahmen des Kundenservices, den die Direction SNCB Europe ihren Kunden bieten möchte, auch für die Durchführung von Untersuchungen zur Feststellung der Kundenzufriedenheit verwendet werden. Zu diesem Zweck können Ihre persönlichen Daten gegebenenfalls auch an Dritte weitergeleitet werden, die im Auftrag der SNCB handeln. Sie haben jederzeit das Recht, Ihre persönlichen Daten abzurufen, zu berichtigen oder zu löschen.

Informationen über Ihre Rechte als Fahrgast der Bahn finden Sie auf der Internetseite www.sncb-europe.com

By returning this document to us, you agree for your personal data to be processed in an automated manner by NMBS, NMBS Europe Management, Bureau B-EU 214, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussels.

Your data may also be used for customer satisfaction surveys aimed at improving the after-sales service that NMBS Europe Management offers its customers. As such, your personal data may, if necessary, be transmitted to third parties acting on behalf of NMBS. You can view, correct or remove your personal data at any time.

To learn more about your rights as a rail passenger, go to the website www.nmbs-europe.com



Veuillez joindre vos billets originaux et/ou tout autre document utile au formulaire. / Gelieve uw originele vervoerbewijzen en/of elk ander nuttig document bij het formulier te voegen. / Legen Sie dem Formular bitte Ihre Originalfahrkarten und/oder andere nützliche Unterlagen bei. / Please attach your original travel ticket(s) and/or any other useful documents to the form.

ESPACE RÉSERVÉ À LA SNCB - RUIMTE VOORBEHOUDEN VOOR NMBS
 DER SNCB VORBEHALTENER PLATZ - RESERVED FOR SNCB

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

Nom / Naam / Name / Surname

Prénom / Voornaam / Vorname / First Name

Rue / Straat / Straße / Street n°

Code postal / Postcode / Postleitzahl / Postal code

Localité / Woonplaats / Ort / Town

Pays / Land / Land / Country

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

Téléphone / Telefoon / Telefon / Telephone

Langue / Taal / Sprache / Language Fr NL D E

IBAN

BIC

N° carte de crédit / Kredietkaartnr. / Kreditkartenr. / Credit Card no

Expire le / Geldig tot / Gültig bis / Expiry date -

VOTRE VOYAGE / UW REIS / IHRE REISE / YOUR JOURNEY

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

N° de train / Treinnr. / Zugnr. / Train no

Gare et heure de départ **prévues / Voorzien** vertrekstation en vertrekuur / **Fahrplanmäßige(r)** Abfahrtsbahnhof und abfahrtszeit / **Scheduled** departure station and time u

Gare et heure d'arrivée **prévues / Voorzien** aankomststation en aankomstuur / **Fahrplanmäßige(r)** Zielbahnhof und Ankunftszeit / **Scheduled** arrival station and time u

Gare et heure d'arrivée **réelles / Werkelijk** aankomststation en aankomstuur / **Tatsächliche(r)** Zielbahnhof und Ankunftszeit / **Actual** arrival station and time u

Gare de correspondance éventuelle / Eventueel overstapstation / Evtl. Anschlussbahnhof / Connecting station, if applicable

VOTRE DEMANDE CONCERNE / UW AANVRAAG BETREFT / IHR ANTRAG BETRIFFT / YOUR REQUEST CONCERNS:

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

Compensation pour retard / Compensatie voor vertraging / Entschädigung bei Verspätung / Compensation for a delay

Remboursement / Terugbetaling / Erstattung / Refund:

Train supprimé / Trein afgeschaf / Zug ausgefallen / Cancelled train

Voyage annulé / Reis geannuleerd / Fahrt nicht angetreten / Cancelled trip

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

Autre raison / Andere reden / Sonstige Gründe / For other reason

Autre question / Andere vraag / Andere Frage / Other issue

.....

.....

Date / Datum / Datum / Date / /

Signature / Handtekening / Unterschrift / Signature

