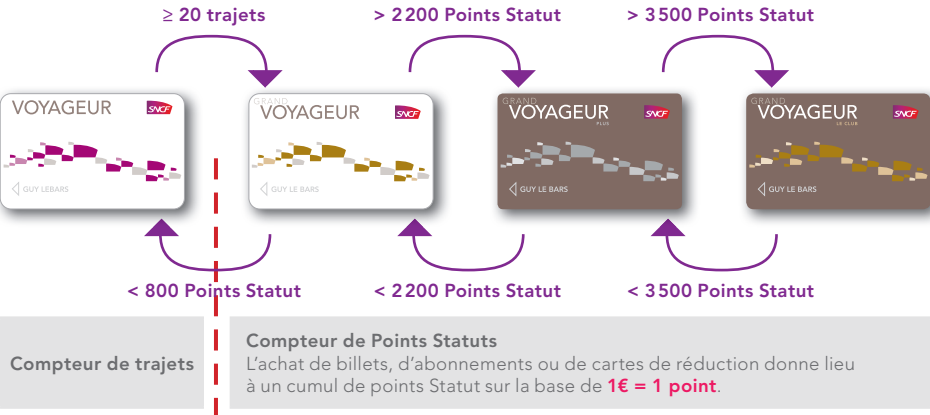


LES STATUTS

Les compteurs de trajets et de points Statut permettent d’attribuer un statut au client selon les seuils ci-dessous :



Les trajets éligibles aux compteurs de trajets et de Points Statut :

- Billets > 9 € ou au tarif Forfait.
- Sur TGV, INTERCITES, TGV internationaux (hors TER, iDTGV, Transilien, OUIGO).

Les compteurs de trajets et de Points Statut sont incrémentés 7 jours après la date de voyage.

- La **montée** au statut supérieur est possible **tous les mois**.
  - La **descente** au statut inférieur est évaluée **tous les ans** à la date anniversaire du statut du client.
- Les compteurs de trajets et de Points Statut s sont remis à zéro à la date anniversaire.

Les 1<sup>ères</sup> descentes commencent fin mai 2013

- Les clients ne respectant pas les seuils de points nécessaires pour chaque statut descendront au statut inférieur. Exceptionnellement, des règles plus favorables sont appliquées pour certains des clients censés descendre entre le 31/05/13 et le 15/06/13 :**
- **GV et GV Plus** : s'ils ont plus de 200 Points Statut, ils resteront dans leur statut actuel.
  - **GVLC** : s'ils ont plus de 2500 Points Statut, ils resteront dans leur statut actuel.

- **Un email est automatiquement envoyé** au client pour l’informer de l’évolution de sa situation au plus tard quelques jours après sa date anniversaire.
- **Une nouvelle carte est systématiquement envoyée** à date anniversaire sauf dans 2 cas :
  - maintien au statut Voyageur,
  - maintien au statut Grand Voyageur avec la même carte (carte valable 3 ans).
- **L’usage de l’ancienne carte est toléré pendant les 2 mois qui suivent sa date d’expiration.** Pendant cette période, votre rôle est :
  - de signaler au client l’expiration de sa carte,
  - de l’informer de sa situation (points statut et prochain statut probable) et des prochaines étapes (réception carte sous 3 semaines maximum) si nécessaire,
  - de l’orienter vers la relation client en cas de carte envoyée et non reçue sous plus d’1 mois,
  - de le rassurer sur la conservation de ses e-billets et points Monnaie.

- **Les e-billets achetés avec l’ancienne carte sont conservés.** Le billet pourra être trouvé quelle que soit la carte présentée.
- **Les Codes avantages et Points Monnaie sont conservés** dans les mêmes conditions de validité , soit à compter de leur attribution : 2 mois pour les codes automatiques et 3 ans pour les points monnaie.

Avril 2013



LES POINTS DE CONTACT DU PROGRAMME

- [www.programme-voyageur.sncf.com](http://www.programme-voyageur.sncf.com)
- Sur le site du programme, le client pourra :
- Accéder à son solde de trajets/points et ses récompenses (s’il y a droit),
  - Voir le détail sur tous ses avantages,
  - Voir ses réservations et ses justificatifs e-billet,
  - Modifier ses coordonnées,
  - Contacter le service client,
  - ...

ADRESSE POSTALE DU PROGRAMME

Relation Client – Programme fidélité Voyageur  
TSA 30444  
62 973 ARRAS CEDEX 9

LIGNES TELEPHONIQUES



**36 35 (0,34 € TTC/min)**  
**pour les clients Voyageur**  
7j/7 de 7h à 22h.



**0 892 330 330 (0,34 € TTC/min)**  
**Pour les clients Grand Voyageur**  
7j/7 de 8h à 20h.



**Pour les clients Grand Voyageur Plus et Grand Voyageur Le Club**  
7j/7 de 7h à 22h.



- Les clients peuvent contacter la Relation Clients par téléphone ou par courrier pour :**
- S’inscrire au programme,
  - Consulter leur solde de points,
  - Réaliser un achat ou une réservation de billets ou des services,
  - Déclarer la perte ou le vol de sa carte de fidélité,
  - Faire une réclamation après le voyage...

Avril 2013



PROGRAMME DE FIDÉLITÉ VOYAGEUR

(Programme TGV et INTERCITÉS)

A QUI S’ADRESSE LE PROGRAMME ?

- **Conçu pour des clients fréquents.**
  - ➔ **Recrutez tous les détenteurs de cartes de réduction et d’abonnements.**
- **Ouvert à tous** sous réserve d’être âgé de 12 ans et plus et d’avoir une adresse email valide.

QUELS SONT LES AVANTAGES ?

- Pour le client**
- **Une palette de services personnalisés** pour simplifier son voyage : e-billet, Information Voyageur, salons, flexibilité d’accès au train...
  - **Des réductions** sur les billets de trains et des bons plans toute l’année
  - **Un programme gratuit**
- Pour vous**



**Gagnez du temps sur le renseignement des coordonnées :**  
une fois le client inscrit au Programme, en l’identifiant avec sa carte de fidélité, ses coordonnées remontent automatiquement.

ETAPES D’ADHESION

1. Le client peut adhérer au guichet, au 3635 (0,34€ TTC/min), via une agence de voyages physique agréée SNCF, ou sur le site [www.programme-voyageur.sncf.com](http://www.programme-voyageur.sncf.com)
2. Si le client a adhéré au guichet, au 3635 ou via une agence de voyages physique agréée SNCF , il recevra un **email 10 jours après** son adhésion, avec un lien pour valider son adhésion sur le site internet du programme de fidélité.
3. Il recevra un **2<sup>e</sup> email** après confirmation de son adhésion pour lui souhaiter la bienvenue.
4. Sa carte lui sera envoyée à son adresse postale dans un délai moyen de 3 semaines.



**UN CLIENT QUI A DÉJÀ UNE ADHÉSION EN COURS NE DOIT PAS ADHÉRER UNE 2<sup>NDE</sup> FOIS (RISQUE D’ANNULATION DES 2 ADHÉSIONS).**

PENSEZ-Y : IMPORTANCE DES DONNEES CLIENT



- L’adresse email** du client est **obligatoire** et nécessaire pour :
- recevoir son email de confirmation d’adhésion et valider définitivement son adhésion,
  - recevoir ses codes avantages (10% et 20% de réduction),
  - être informé des bons plans et promotions du programme.



- L’adresse postale** est **obligatoire** et nécessaire pour pouvoir envoyer la carte au client :
- elle doit être maintenue à jour pour envoyer les nouvelles cartes en cas de changement de statut.



- Le numéro de mobile** du client est **facultatif mais nécessaire** pour :
- recevoir les SMS de rappel e-billet (heure, numéro de voiture, n° de place),
  - recevoir des informations sur ses voyages,
  - être informé en cas de situation perturbée.



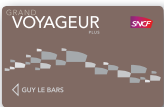

Cet email contient son numéro de carte qu’il pourra utiliser pour s’identifier en attendant la réception de sa carte.

L’email et le numéro de mobile permettent également de recevoir les informations de re-contact.

Avril 2013



LES RÉCOMPENSES ET SERVICES

	Voyageur	Grand Voyageur	Grand Voyageur Plus	Grand Voyageur Le Club
				
	Occasionnels			Très fréquents
	Usage loisir	Usage loisir ou pro peu fréquent	Usage pendulaire et pro	Usage pendulaire et pro
RÉCOMPENSES	Codes avantage (10% & 20%)	Compteur de points monnaie : billets primes et cadeaux (sur <a href="http://www.programme-voyageur.sncf.com">www.programme-voyageur.sncf.com</a> ou via la ligne téléphonique dédiée)		
	Promotions et bons plans tout au long de l'année (envoyés par e-mail)			
AVANTAGES	25% offert sur le 2 <sup>ème</sup> bagage (au guichet ou 3635 (0,34 € TTC / min), non cumulable avec l'offre senior)			
	Train + AVIS : 10% de réduction supplémentaire + 2 options offertes (siège enfant et/ou conducteur additionnel)			
		Train + ACCOR : réductions + petit-déjeuner offert le week-end (offre valable au guichet, selon enseignes)		
		Train + AVIS : surclassement offert (sous réserve de disponibilité)		
SERVICES	Information Voyageur (dans l'application SNCF Direct ou sur <a href="http://www.programme-voyageur.sncf.com">www.programme-voyageur.sncf.com</a> )			
	E-billet dans la carte			
		Ligne téléphonique dédiée 0 892 330 330 (0,34 € TTC / min)		
		Guichet dédié Pro et Grand Voyageur (Express) dans les grandes gares		
		Salons SNCF Grand Voyageur		
		Ligne prioritaire Taxi G7 au 0 892 330 330 (0,34 € TTC / min)		
			Accès Train Suivant	
			Échange Train Complet	
			Salons Railteam	

Retrouvez tout le détail de l'offre sur Clic C' (gares et boutiques SNCF).

Avril 2013



LES SERVICES



LE SERVICE E-BILLET

Avec le service e-billet, les réservations du client sont enregistrées dans sa carte de fidélité. Il n'a plus besoin de retirer, d'imprimer ni de poster son billet. La carte contient le titre de transport à bord du train. Le client peut télécharger son justificatif e-billet sur le site [www.programme-voyageur.sncf.com](http://www.programme-voyageur.sncf.com) (rubrique « Consulter mes informations » puis « Mes voyages passés »).



L'INFO VOYAGEUR

Depuis l'application **SNCF Direct** et sur le site [www.programme-voyageur.sncf.com](http://www.programme-voyageur.sncf.com), le client peut retrouver automatiquement toutes les informations liées à son e-billet (quai de départ, numéro de place, perturbations éventuelles).



LES GUICHETS PRO ET GRAND VOYAGEUR

Ces guichets en gares sont réservés pour un traitement express des opérations en départ immédiat.



LES SALONS SNCF GRAND VOYAGEUR

Les clients, en présentant leur carte de fidélité et leur billet de train du jour, peuvent accéder aux 12 salons SNCF Grand Voyageur et à tous les services qui y sont présents. **NB** : les clients anciennement GV conservent l'accès jusqu'à la date de fin de validité de leur ancienne carte.



LA FLEXIBILITE D'ACCES AU TRAIN

L'accès train suivant

- Le client Grand Voyageur Le Club peut prendre le train suivant son train initial sans échanger son billet, dans l'heure, ou le 1<sup>er</sup> train suivant, dans la même journée.
- L'accès au train suivant est possible quel que soit le tarif, y compris Prem's et NE/NR.

L'échange sur train complet

- Le client Grand Voyageur Le Club peut échanger son billet pour un autre train du jour vers la même destination même si le train est complet.
- Il doit échanger son billet avant H, jusqu'à H+30 en mobilité ou jusqu'à H+2 en gare / boutique en localité de départ.

- Le client doit **se présenter au contrôleur avant de monter à bord.**
- Sans garantie de place assise.**
- Régularisation** de la différence de prix au tarif guichet en fonction du tarif utilisé et pour Prem's et tarifs NE/NR = forfait 20€.

- Sans garantie de place assise.**
- Sur TGV et INTERCITES de jour à réservation obligatoire.**
- Valable sur les **Tarifs Pro et Loisir** uniquement.

Avril 2013



LES RÉCOMPENSES

LE CODE AVANTAGE VOYAGEUR – 10% & 20%



- Il est **envoyé par email**, et est consultable dans le compte client sur le site internet.
- À partir de sa date d'émission, il est **valable 2 mois** : l'achat du billet doit être effectué dans les 2 mois, pour un voyage pouvant être effectué après les 2 mois.
- Il s'applique sur un trajet **TGV ou INTERCITÉS** et ne s'applique pas sur TER, iDTGV, Transilien, OUIGO et trajets internationaux.
- Il n'est pas utilisable sur les tarifs PREM'S, promo et tarifs sociaux.
- Il n'est pas cessible à un tiers.
- Le trajet acheté avec un Code avantage incrémente le compteur de trajets.



- L'échange d'un billet avec Code avantage est possible dans les 2 mois de validité du code, sur un trajet et/ou un tarif éligible.**
- Le remboursement du billet fait perdre le Code avantage.**

LES POINTS MONNAIE



Trajets éligibles au compteur de points monnaie.

- Billet > 9 €.
- Sur TGV, INTERCITÉS, TGV Internationaux.

Billet de train	x2	
	2 <sup>de</sup> classe	1 <sup>ère</sup> classe
Tarif Prem's et sociaux	1 € = 1 point	1 € = 2 points
Tarif Loisir	1 € = 2 points	1 € = 4 points
Tarif Fréquence	1 € = 2 points	1 € = 4 points
Tarif Pro	1 € = 4 points	1 € = 8 points
International	1 € = 4 points	1 € = 4 points
Achat carte de réduction	1 € = 2 points	
Achat coupon Fréquence	1 € = 2 points	
Achat abonnement forfait	1 € = 6 points	

Les points monnaie peuvent être échangés contre des billets primes ou des cadeaux sur le catalogue en ligne ([www.programme-voyageur.sncf.com](http://www.programme-voyageur.sncf.com)) ou par téléphone auprès de la ligne dédiée.

Exemples :

- 5 trajets au tarif Pro 1<sup>ère</sup> à 125€ = un billet aller-simple 2<sup>nde</sup> classe pour toute destination en France.
- 8 allers-retours au tarif Loisir 1<sup>ère</sup> à 160 € = un billet aller-simple 2<sup>nde</sup> classe pour toute destination en France.

Avril 2013

