

La "Garantie Voyage" di SNCF

Comunicato stampa SNCF

La Garantie Voyage™ incarna l'ambizione di SNCF di essere un punto di riferimento nel campo della Customer Care. Il gruppo diventa così la prima impresa di trasporto a garantire i propri servizi ai viaggiatori.

Sei impegni chiari, precisi e garantiti*, basati sulle indicazioni dell'Associazione Nazionale dei Consumatori francesi, segno forte di un'azienda attenta ai passeggeri di lungo raggio (TGV e Intercity), per offrire loro un viaggio più confortevole e sereno, dando risposte concrete ai loro bisogni.

"Siamo convinti che un cliente che conosce bene i propri diritti si senta allo stesso tempo più sicuro ed autonomo" spiega il presidente di SNCF, Guillaume Pepy.

Queste sei garanzie sono rese possibili grazie all'impegno quotidiano e al know-how di tutto il personale SNCF.

Prima del viaggio

- La Garanzia «Informazione» è un'iniziativa che mette in risalto l'insieme dei sistemi informativi a disposizione dei viaggiatori, in tempo reale e in differita. Le informazioni sono accessibili attraverso l'applicazione SNCF Direct (per smartphones) e via telefonica. Il sito infolignes.com, nella sezione «Dopo il vostro arrivo», fornisce un rapporto sulla puntualità del proprio treno negli ultimi 60 giorni.
- La Garanzia «Cambio o Rimborso»: in caso di cancellazione o ritardo di oltre un'ora rispetto alla partenza, i clienti TGV e Intercity possono proseguire il proprio viaggio fino a destinazione finale prendendo un altro treno, oppure possono decidere di farsi rimborsare immediatamente la totalità del prezzo del biglietto.

Durante il viaggio

- La Garanzia «Posto a sedere». Per consentire di effettuare un viaggio su TGV e Intercity anche quando un treno con prenotazione obbligatoria è completo, SNCF permette a un certo numero di passeggeri di acquistare un biglietto senza posto numerato. Una volta a bordo, se la durata del tragitto è superiore a 1h30, il capotreno fa un controllo dei posti disponibili e dei passeggeri senza prenotazione, in modo da sistemarli o eventualmente proporre loro un cambio classe. Se non risulta possibile la sistemazione, al viaggiatore viene emesso un buono sconto di valore variabile a seconda delle condizioni di viaggio.
- La Garanzia «Assistenza» riguarda la presa in carico dei clienti in casi di contingenza, un impegno fondamentale per SNCF. L'azienda si appoggia sul sistema già attivo di SNCF Assistance. Oggi, i viaggiatori possono contare su circa 3.000 volontari dell'informazione presenti nelle stazioni e su 1.700 volontari a bordo dei treni. L'intervento di queste risorse permette di rinforzare il sistema d'informazione e di cura dei clienti in situazioni eccezionali e di disagio.

Dopo il viaggio

- La Garanzia «Puntualità» è una colonna portante del rapporto di fiducia tra azienda e clienti. TGV e Intercity nel 2011 hanno raggiunto un tasso di regolarità crescente rispetto al 2010: 90,5% per il TGV e, rispettivamente, 89,4% e 87,7% per Intercity diurni e notturni. SNCF assicura l'attivazione di un preciso sistema di compensazione (a partire dai 30 minuti di ritardo imputabili a SNCF) e migliora la trasparenza dell'informazione relativa alla puntualità dei treni (statistiche, cause). A partire dai 15 minuti di ritardo e dal giorno seguente al loro viaggio, i passeggeri di TGV e Intercity possono consultare sul sito www.infolignes.com, nella sezione «Dopo il vostro arrivo», il motivo esatto del ritardo del proprio treno ed eventualmente essere informati sui propri diritti.
- Con la Garanzia «Reclamo», SNCF si impegna sulla deadline di risposta ai reclami inviati via mail dai clienti. Un limite chiaro, di 5 giorni, che viene in un primo tempo garantito per gli e-ticket e che, entro la fine del 2012, verrà esteso a tutti gli altri tipi di biglietto.

Tutti gli agenti commerciali di SNCF (personale di bordo, di stazione e venditori) sono stati informati per applicare queste garanzie su tutto il territorio francese a partire dal 31 marzo, anche sulle tratte francesi dei treni internazionali operati da SNCF, oppure dai suoi partner europei.

*La Garantie Voyage™ è soggetta a condizioni di applicazione specifiche.



Foto David Campione

Il gruppo SNCF è il primo in Europa che si impegna a informare, aiutare e prendersi cura dei propri clienti in ogni fase del viaggio: prima, durante e dopo. A partire da sabato 31 marzo 2012, le ferrovie francesi - sotto la guida di Guillaume Pepy - introducono la Garantie Voyage™ per tutti i viaggiatori di lungo raggio (in particolar modo per TGV). (Foto David Campione, 10 novembre 2011)

Comunicato stampa SNCF - 28 marzo 2012

- Iscriviti alla [newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT](#) per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.
- Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.

Ferrovie.it è dal 1997 il web magazine italiano dedicato alle ferrovie reali ed al modellismo ferroviario. E' vietata la riproduzione, anche parziale, di ogni contenuto del sito senza preventiva autorizzazione scritta della redazione. [Informativa sui cookie](#).

(C) Ferrovie.it - Roma - P.I. 08587411003