

Train + Air

Formulaire de prise en charge d'un client en situation de handicap



INFORMATION CONCERNANT LE CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP AYANT BESOIN D'ASSISTANCE

UNE DEMANDE PAR TRAJET

- Nom [Name]
- Prénom [Surname]
- Date de naissance [Date of birth]
- Numéro du dossier voyage SNCF :
[SNCF file reference]
- N° de téléphone portable du client
[Customer's cell phone number]
- Adresse Email compagnie aérienne
(Où sera envoyée la confirmation d'assistance)
[Airline company's email address for confirmation]

TYPE D'ASSISTANCE / DETAIL DU HANDICAP

Assistance simple besoin d'une assistance sans fauteuil (WCHS) :

[Simple assistance needed without a chair (WCHS)]

Détail du handicap [Disability detail] :

- Auditif (LS) [Hearing]
- Locomotion restreinte (LR) [Restricted mobility]
- Mental (GC) [Mental]
- Visuel (PG) [Visual]

Assistance simple besoin de fauteuil en gare (WCHS)

[Simple chair assistance at station (WCHS)]

- Locomotion restreinte (LR) [Restricted mobility]

Assistance simple besoin de fauteuil en gare et rampe (WCHR)

[Simple assistance chair needed at station and ram (WCHR)]

- Locomotion restreinte (LR) [Restricted mobility]

Assistance Rampe / Elévateur (WCHC) : Besoin d'une rampe ou d'une plateforme élévatrice pour accéder au train/ fauteuil en gare
[Ramp / lift assistance (WCHC) : Need a ramp or a platform lift to access the train/chair in the station]

Détail du handicap [Disability detail]:

- Utilisateur d'un fauteuil roulant manuel pliable (FMPL) [Folding manual wheelchair user]
 - ⇒ Le client est transférable et en capacité de faire quelques pas pour rejoindre sa place Oui [Yes] Non [No]
 - [Client is transferable and able to take a few steps to their seat]
- Utilisateur d'un fauteuil roulant manuel non pliable (FMNPL) [Non-folding manual wheelchair user]
- Utilisateur d'un fauteuil roulant électrique (FE) [Power wheelchair user]

⇒ La réservation des prestations d'accueil et d'accompagnement est possible jusqu'à 48 heures avant l'heure de départ du train.

[Reservations can be made up to 48 hours before the train's departure time for assistance and support services]

En amont du document, rappeler et confirmer que le client est OK avec les conditions du service Accès Plus (taille fauteuil + bagages...) + nos règles de conservation de données.

[Before submitting the document, remind and confirm that the customer is OK with the conditions of the Access Plus service (chair size + luggage...) + our data retention rules.]

En rappel essentiel de nos conditions de service *[As an essential reminder of our conditions of service]:*

- Se présenter, au lieu de rendez-vous prévu en gare, **au plus tard 30 minutes avant le départ** de votre train. *[To arrive at the meeting point at the station at least 30 minutes before the departure of your train.]*
- Pouvoir présenter votre **billet valable** pour le trajet donnant lieu à l'assistance. *[To be able to provide your ticket valid for the trip for which assistance is required]*
- Nous confier, pour portage, si vous le désirez, un **unique** bagage de **15 kg maximum** (aucun portage de bagage supplémentaire n'est possible). *[Entrust us with a single piece of luggage weighing a maximum of 15 kg (no additional luggage can be carried)]*
- **Attendre, à votre place, à bord du train jusqu'à la venue de l'agent** chargé de réaliser l'assistance à l'arrivée. *[Wait, at your place, on board the train until the arrival of the agent in charge of the assistance.]*

Le poids du fauteuil roulant, de son occupant et de ses bagages ne doit pas excéder au total 300 kg pour un fauteuil roulant électrique et 200 kg pour un fauteuil roulant manuel. Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant manuel ou électrique sont de 70 cm de large et de 120 cm de profondeur, avec un diamètre de braquage de 1 500 mm

[The total weight of the wheelchair, its occupant and luggage must not exceed 300 kg for an electric wheelchair and 200 kg for a manual wheelchair. The maximum allowed dimensions of a manual or electric wheelchair are 70 cm wide and 120 cm deep, with a turning diameter of 1500 mm]

Les données collectées par Accès Plus permettent d'organiser l'assistance et de contacter le client par téléphone ou par courriel en cas de besoin ou encore de réaliser des enquêtes de satisfaction. Les données fournies sont collectées et traitées par SNCF Voyageurs (9, rue Jean-Philippe Rameau – 93200 Saint Denis) et sont destinées aux services internes de SNCF Voyageurs ou à ses filiales en charge de la gestion de votre réservation ou des prestations d'assistance, ainsi qu'à nos prestataires et sous-traitants identifiés au sein de nos Conditions Générales d'Utilisation.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016, et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression, d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données vous concernant en contactant notre Délégué à la Protection des données par e-mail (donneespersonnellesvoyages@sncf.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs – Equipe Protection des Données – 2 place de La Défense (CNIT 1) – BP 440-92053 La Défense Cedex.

[The data collected by Accès Plus is used to organize assistance and to contact the client by telephone or e-mail if necessary or to carry out satisfaction surveys. The data provided is collected and processed by SNCF Voyageurs (9, rue Jean-Philippe Rameau - 93200 Saint Denis) and is intended for the internal services of SNCF Voyageurs or its subsidiaries in charge of managing your reservation or assistance services, as well as for our service providers and subcontractors identified in our General Conditions of Use.]

In accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016, and Law n°2018-493 of 20 June 2018, you have the right to query, access, rectify, limit, portability, delete, and oppose on legitimate grounds all data concerning you by contacting our Data Protection Officer by e-mail (donneespersonnellesvoyages@sncf.fr) or by post at the following address SNCF Voyageurs - Data Protection Team - 2 place de La Défense (CNIT 1) - BP 440-92053 La Défense Cedex.]

Vous disposez également du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès, conformément au cadre juridique applicable.

[You have the right to set up guidelines for the retention, deletion and disclosure of your personal data after your death, in accordance with the applicable legal framework.]

Nous restons à votre entière disposition pour tous renseignements complémentaires.

[We remain at your disposal for any further information.]