

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
- Prénom
- Date de naissance
- Numéro du dossier voyage SNCF :
- N° de téléphone portable du client
- Adresse Email compagnie aérienne
(Où sera envoyée la confirmation d'assistance)

TYPE D'ASSISTANCE / DÉTAIL DU HANDICAP

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

Détail du handicap :

- Auditif (LS)
- Locomotion restreinte (LR)
- Mental (GC)
- Visuel (PG)

Assistance simple besoin de fauteuil en gare (WCHS)

- Locomotion restreinte (LR)

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

- Locomotion restreinte (LR)

Assistance Rampe / Elévateur (WCHC / WCBD / WCBW / WCLB) : Besoin d'une rampe ou d'une plateforme élévatrice pour accéder au train/ fauteuil en gare

Détail du handicap :

- Utilisateur d'un fauteuil roulant manuel pliable (FMPL)

⇒ Le client est transférable et en capacité de faire quelques pas pour rejoindre sa place Oui Non

- Utilisateur d'un fauteuil roulant manuel non pliable (FMNPL)

- Utilisateur d'un fauteuil roulant électrique (FE)

⇒ La réservation des prestations d'accueil et d'accompagnement est possible jusqu'à 24 heures avant l'heure de départ du train.

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.

En rappel essentiel de nos conditions de service :

- Se présenter, au lieu de rendez-vous prévu en gare, **au plus tard 30 minutes avant le départ** de votre train.
- Pouvoir présenter votre **billet valable** pour le trajet donnant lieu à l'assistance.
- Nous confier, pour portage, si vous le désirez, un **unique** bagage de **15 kg maximum** (aucun portage de bagage supplémentaire n'est possible).
- **Attendre, à votre place, à bord du train jusqu'à la venue de l'agent** chargé de réaliser l'assistance à l'arrivée.

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

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.

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.

Nous restons à votre entière disposition pour tous renseignements complémentaires.