



INFORMATION CLIENTELE

Trafic fortement perturbé depuis le 14 février

Vous avez vécu des conditions de transport très difficiles depuis l'accident de Dudelage le 14 février dernier. CFL et SNCF ont fait le maximum pour vous proposer des moyens de substitution, mais le service n'a certainement pas été à la hauteur de vos attentes, ni de nos ambitions, et nous nous en excusons.

La première semaine la desserte a été assurée par cars puis par un service mixte avec des trains. Nous avons ensuite annoncé une reprise progressive du trafic le 27 février. Des informations parfois perçues comme contradictoires ont créé des inquiétudes nouvelles parmi les collaborateurs SNCF. Ceux-ci ont fait valoir leur droit de retrait devant ce qu'ils considéraient comme une situation à risque. Cela a entraîné une nouvelle dégradation de vos conditions de transport.

Dès le 22 février, les deux entreprises ont mené une campagne intensive de vérification de l'ensemble des rames. Cette campagne est aujourd'hui terminée, et aucun défaut n'a été détecté.

SNCF a obtenu des assurances formelles des CFL sur la sécurité des circulations, permettant de **reprendre le trafic sans réserve et sans restriction entre la France et le Luxembourg, en conservant le haut niveau de sécurité auquel CFL et SNCF sont attachées.**

CFL et SNCF se sont fortement impliquées pour trouver des solutions ensemble suite à ce tragique événement, et **nous tenons à vous remercier particulièrement pour votre patience, votre compréhension et votre confiance dans cette période difficile.**

Vos équipes de ligne du sillon lorrain - TER Grand EST.





INFORMATION CLIENTELE

Geste commercial sur l'axe Metz - Luxembourg

Conscients des difficultés que vous avez rencontrées dans vos déplacements quotidiens, SNCF et CFL ont décidé de mettre en œuvre un geste commercial, pour les titulaires d'un abonnement couvrant la période du 14 au 28 février, qui s'élève à 50% du montant de l'abonnement.

Cette mesure s'adresse aux clients ayant voyagé sur tout ou partie du trajet Metz Luxembourg depuis le 14 février.

Les abonnés par prélèvement automatique n'ont pas de demande spécifique à faire, le geste commercial sera fait automatiquement sur le mois de mai ;

Les autres abonnés (abonnement hebdomadaire ou mensuel) doivent produire un justificatif d'abonnement, en adressant les pièces ci-dessous à :

Centre de Relation Clients TER Grand Est – BP 23915 – NANCY 54029 Cedex

- ✓ Les informations ci-dessous complétées
- ✓ L'original de votre abonnement (hors détenteur d'une carte billettique*)
- ✓ Un relevé d'identité bancaire

Coordonnées du client abonné

Mme Mlle M.

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

CP _____ Ville _____

Fixe ou Mobile _____ Courriel _____

* Si vous possédez une carte SimpliCités : N° de la carte _____

* Carte émise par SNCF Oui Autre : nom du réseau _____

et coordonnées du payeur (si différent)

