

## **ANNEXES 3.5**

### **Ex-annexe 7**

# **RÉCLAMATIONS**

<b>Annexe 3.5.0</b>	<b>Principes généraux relatifs aux réclamations</b>
<b>Annexe 3.5.1</b>	<b>Contestations des factures</b>
<b>Annexe 3.5.2</b>	<b>Demandes d'indemnisation en cas de suppression de sillon-jour</b>
<b>Annexe 3.5.3</b>	<b>Demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours</b>

# ANNEXE 3.5.0

## PRINCIPES GENERAUX RELATIFS AUX RÉCLAMATIONS

### 1. OBJET DE LA PRESENTE ANNEXE

L'objet de la présente annexe est de présenter la procédure ainsi que les étapes du traitement des réclamations portées par les clients auprès de la mission « Réclamations » de la Direction commerciale de SNCF Réseau.

Deux types de réclamations sont à distinguer :

- les contestations relatives aux factures émises par SNCF Réseau (annexe 7.1),
- les demandes d'indemnisation en cas de suppression de sillon-jour du fait de SNCF Réseau (annexe 7.2).

Par ailleurs, une annexe est dédiée aux demandes de prises en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours (annexe 7.3).

### 2. PROCESSUS DE RECLAMATION

#### a. Constitution du dossier de réclamation

Tout dossier de réclamation est constitué :

- d'un courrier, exposant l'objet de la réclamation et son fait générateur,
- du formulaire, au format excel, complété *a minima* des « champs obligatoires » précisés en fonction de l'objet de la demande (ce formulaire est à [télécharger ici](#) sur la page « [Documents techniques](#) » du site de SNCF Réseau, accessible depuis la page DRR).
- de toutes pièces justificatives nécessaires pour étayer la réclamation.

Le contenu du dossier est détaillé dans les annexes 7.1, 7.2 et 7.3 en fonction de l'objet de la réclamation.

Plus la réclamation sera précise, plus elle sera traitée rapidement.

#### b. Envoi du dossier de réclamation

Toute réclamation doit être adressée à SNCF Réseau impérativement **par courrier électronique à [reclamations@reseau.sncf.fr](mailto:reclamations@reseau.sncf.fr)**, et comprendre en pièces jointes les trois éléments précisés ci-dessus au point a). L'**objet** du courrier électronique doit impérativement comporter le mot « **RECLAMATION** » (en majuscules ou minuscules). C'est cet **envoi électronique qui fait foi**.

Un accusé de réception électronique est systématiquement envoyé au client.

### 3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

SNCF Réseau traite les réclamations qu'il reçoit de la manière suivante :

#### c. Enregistrement de la réclamation dans l'outil de suivi des réclamations de SNCF Réseau ;

#### d. Vérification de la complétude du dossier en fonction de son objet au regard de l'annexe 7 correspondante :

- Si le dossier est complet, SNCF Réseau notifie au client cette complétude par courrier électronique avec accusé de réception et procède à son examen approfondi.
- Si le dossier est incomplet, SNCF Réseau notifie au client cette incomplétude par courrier électronique avec accusé de réception. Il appartient au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments, dans le temps qu'il lui reste avant l'expiration du délai de forclusion (voir le §4

ci-dessous relatif aux délais), en faisant expressément référence, dans sa correspondance, au premier envoi à l'origine de sa réclamation. SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans son outil en lien avec le premier envoi.

Les dossiers sont traités dans l'ordre de réception par SNCF Réseau, sous réserve de leur complétude.

#### **e. Réponse de SNCF Réseau**

Les réponses aux réclamations sont envoyées par courrier électronique avec accusé de réception et par courrier recommandé avec accusé de réception.

Toute réponse définitive de la part de SNCF Réseau sur la réclamation dont il a été saisi sera assortie de la mention suivante :

*« Le présent courrier est la réponse définitive du gestionnaire d'infrastructure à la réclamation soulevée. A compter de sa réception par vos soins, le délai de six mois prévu à l'article 20.4 des conditions générales du contrat d'utilisation de l'infrastructure et du contrat d'attribution de sillons (Annexe 3.1 du DRR) commence à courir ».*

#### **f. Approbation du « Bon pour accord » par le client**

Lorsque la réponse de SNCF Réseau s'accompagne d'une proposition de remboursement ou d'indemnisation sous la forme d'un « bon pour accord » (BPA), le client doit acter son approbation en retournant le « bon pour accord » daté et signé. Celui-ci doit impérativement parvenir à SNCF Réseau sous les deux formats « courrier papier » et par courrier électronique :

- Par courrier recommandé avec accusé de réception, à :  
Monsieur Arnaud SOHIER  
Directeur Marketing et Commercial  
SNCF Réseau  
174 avenue de France, 75013 PARIS
- Par courrier électronique à [reclamations@reseau.sncf.fr](mailto:reclamations@reseau.sncf.fr), en précisant dans l'objet de cet envoi le mot « BPA – réclamation » afin d'accélérer le processus de versement de l'indemnité.

## **4. REGLES RELATIVES AUX DELAIS**

Tout dossier de réclamation doit être adressé dans le délai fixé contractuellement dans les conditions générales du contrat d'utilisation de l'infrastructure et du contrat d'attribution de sillons (annexe 3.1). Tout dossier reçu postérieurement sera déclaré forclos.

Le délai d'examen de la complétude court à compter de la date de l'accusé de réception électronique du dossier par SNCF Réseau. Le délai de traitement du dossier au fond court à compter de la notification de complétude par SNCF Réseau. Ces délais sont indiqués pour chacune des annexes 7.1, 7.2 et 7.3.

La réception d'un dossier de réclamation par SNCF Réseau dans les délais contractuels a un effet suspensif du délai de forclusion applicable au client pendant la phase d'examen de la complétude jusqu'au lendemain de la date d'envoi de la notification de complétude ou d'incomplétude.

A compter de la notification de complétude du dossier, le délai de forclusion est également suspendu pendant le traitement du dossier au fond jusqu'au lendemain de la date d'envoi de la réponse de SNCF Réseau à la réclamation.

# ANNEXE 3.5.1

## CONTESTATIONS DES FACTURES

### 1. OBJET DE LA PRESENTE ANNEXE

L'objet de la présente annexe est de présenter les conditions de recevabilité relatives aux contestations de factures émises par SNCF Réseau sur le fondement des dispositions du Document de référence du réseau (DRR).

### 2. DELAI ET CONTENU DU DOSSIER DE CONTESTATION DES FACTURES EMISES PAR SNCF RESEAU

#### a. Délai de contestation

Les factures émises par SNCF Réseau sont contestables dans le délai d'un an après la date d'échéance pour le paiement de toutes factures émises par le gestionnaire d'infrastructure.

#### b. Constitution du dossier de contestation de factures

Pour contester une facture reçue, le client doit constituer un dossier composé des éléments listés ci-après dans le format indiqué :

- un courrier précisant la ou les redevances ou pénalités concernées (à rappeler en objet du courrier), ainsi que le fait générateur de la contestation. Si plusieurs redevances font l'objet d'une contestation, chacune d'entre elles devra être présentée de manière distincte ;
- les factures contestées ;
- le formulaire excel (mis à disposition sur le site internet de SNCF Réseau) dûment complété par le client avec tous les justificatifs listés.

En l'absence de ces éléments remis selon le format précisé, les réclamations seront considérées comme incomplètes au regard de cette annexe. En conséquence, SNCF Réseau notifiera au client, l'incomplétude de son dossier.

Il appartient au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments dans le temps qu'il lui reste avant l'expiration du délai de prescription en faisant référence, dans sa correspondance, au premier envoi à l'origine de sa réclamation. SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans son outil en lien avec le premier envoi.

Pour permettre le traitement optimal des contestations reçues dans les délais figurant au point c) ci-après, SNCF Réseau recommande que chaque dossier de contestation de factures ne porte que sur un mois de prestation. SNCF Réseau conseille donc à ses clients de regrouper dans un seul et même dossier de contestation de factures tous les sillons-jours incriminés sur un mois de prestation.

SNCF Réseau se tient à la disposition du client pour l'aider dans la compréhension des éléments nécessaires à l'élaboration d'un dossier de contestation de factures.

#### c. Processus de traitement du dossier de contestation de factures

Tout dossier de contestation de facture envoyé à SNCF Réseau suit la procédure définie dans l'annexe 7.0 ci-dessus.

En termes de délais et de canal de communication,

Etape	Quand	Canal de communication
Notification de la « complétude/incomplétude » du dossier de contestation de factures au client.	<b>Au plus tard 15 jours</b> calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la contestation.	- <b>Dans le cas où le dossier de contestation est complet</b> : la notification se fait par courrier électronique avec accusé de réception.  - <b>Dans le cas où le dossier de contestation est incomplet</b> : la notification se fait par voie électronique avec accusé de réception.
Envoi de la réponse à la contestation de factures au client	<b>Au plus tard 45 jours</b> calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la contestation.  En cas de réponse favorable, une prise en compte de l'avis est effectuée dans les meilleurs délais.	Courrier électronique avec accusé de réception et courrier papier recommandé avec accusé de réception.

### 3. PRESENTATION DU TABLEAU A COMPLETER ET JUSTIFICATIFS ASSOCIES POUR LES CONTESTATIONS DES FACTURES EMISES PAR SNCF RESEAU RELATIVES AUX REDEVANCES

#### a. Réclamation portant sur la redevance de marché (RM)

Le tableau à renseigner par le client est présenté ci-dessous. Il est constitué de champs obligatoires et d'autres facultatifs comme le précise sa légende.

Un tableau à la maille du sillon-jour :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Numéro de la facture contestée	Date de départ du sillon-jour	Numéro du sillon-jour	Segment de marché facturé par SNCF Réseau	Segment de marché circulé	Libellé du PR Origine de la partie incriminée du SJ	Libellé du PR Destination de la partie incriminée du SJ	Référence du justificatif	Fait générateur	Montant contesté de la RM (€ HT)	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon-jour
	Format jj/mm/aaaa	5 à 6 chiffres					Par exemple : numéro de la commande GESICO, référence de l'Avis Régional de Trains...	Par exemple : réclamation à la demande (suppression de sillons non prise en compte par SNCF Réseau)	Format monétaire avec 2 décimales	Par exemple : suppression partielle / intégrale

#### LEGENDE

Champs obligatoires

Champs facultatifs

En effet, une facture porte sur plusieurs sillons-jour ou circulations. Il appartient au client de préciser ceux/celles qu'il conteste. Seul le client connaît le motif de cette contestation qui se traduit ici par la rubrique "fait générateur" et le montant qu'il réclame (la RM du SJ X, la RM d'une portion du SJ X,...).

Quelques exemples :

- ✓ Si le client demande le remboursement de la redevance de marché car il n'a pas commandé le SJ incriminé (fait générateur), il n'a pas besoin de donner la référence du justificatif si ce n'est préciser « absence de commande dans les SI référents » dans cette rubrique.
- ✓ Si le client demande le remboursement de la redevance de marché car il a fait une demande de suppression antérieure à J-1 17h (fait générateur), il doit renseigner la référence à sa demande de suppression pour justifier sa contestation.

## b. Réclamations portant sur la redevance de circulation (RC)

Le tableau à renseigner par le client est présenté ci-dessous. Il est constitué de champs obligatoires et d'autres facultatifs comme le précise sa légende.

Un tableau à la maille du sillon-jour :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Numéro de la facture contestée	Date de départ du sillon-jour	Numéro du sillon-jour	Tonnage facturé par SNCF Réseau	Tonnage circulé*	Libellé du PR Origine de la partie incriminée du SJ	Libellé du PR Destination de la partie incriminée du SJ	Référence du justificatif	Fait générateur	Montant contesté de la RC (€ HT)	Le montant contesté intègre-t-il la part de la compensation FRET ?	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon-jour	L'entreprise ferroviaire assurant la circulation incriminée
	Format jj/mm/aaaa	5 à 6 chiffres					Par exemple : un mail de SNCF Réseau informant le client de la non circulation de son train, message d'erreur lors de la déclaration...		Format monétaire avec 2 décimales	A renseigner uniquement pour les clients de l'activité Fret	Par exemple : suppression partielle / intégrale	

\*Le tonnage réel de la circulation correspond à la définition précisée dans le document principal du DRR (point 6.7) :

- pour les activités voyageurs : au tonnage à charge pour les circulations commerciales et au tonnage à vide pour les circulations non commerciales

- pour les activités fret : au tonnage brut complet du convoi (locomotive + matériel remorqué + marchandises)

### LEGENDE

Champs obligatoires
Champs facultatifs
Champ obligatoire, uniquement pour les clients de l'Activité Fret ou pour certains cas de contestation (cf. précisions dans le tableau)
Champ obligatoire, uniquement pour les candidats autorisés

## c. Réclamations portant sur les redevances relatives aux circulations électriques (RCE, RCTE, RFE)

Le tableau à renseigner par le client est présenté ci-dessous. Il est constitué de champs obligatoires et d'autres facultatifs comme le précise sa légende.

Un tableau par redevance et facture contestée :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Numéro de la facture contestée	Date de départ du sillon-jour	Numéro du sillon-jour	Libellé du PR Origine de la partie incriminée du SJ	Libellé du PR Destination de la partie incriminée du SJ	Référence du justificatif	Fait générateur	Montant contesté de la redevance (€ HT)	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon-jour	Type de motrice facturée par SNCF Réseau	Type de motrice utilisée	L'entreprise ferroviaire assurant la circulation incriminée
	Format jj/mm/aaaa	5 à 6 chiffres			Par exemple : un mail de SNCF Réseau informant le client de la non circulation de son train...		Format monétaire avec 2 décimales	Par exemple : suppression partielle / intégrale	A renseigner uniquement pour les redevances RFE, RCE et RCTE	A renseigner uniquement pour les redevances RFE, RCE et RCTE, si le client conteste le type de motrice facturé	

#### LEGENDE

Champs obligatoires

Champs facultatifs

Champ obligatoire, uniquement pour les clients de l'Activité Fret ou pour certains cas de contestation (cf.

Champ obligatoire, uniquement pour les candidats autorisés

## **4. RECLAMATION PORTANT SUR LES AUTRES FACTURES**

Pour les réclamations portant sur une autre facture, le client devra préciser les factures contestées en fournissant leur référence, les périodes de prestation concernées (mois-année de prestation), les montants réclamés (HT, €) et les unités d'œuvre associées.

Il lui appartient également de préciser le motif de sa contestation et de fournir les justificatifs à l'appui de son dossier.

## ANNEXE 3.5.2

# DEMANDES D'INDEMNISATION EN CAS DE SUPPRESSION DE SILLON-JOUR

### 1. OBJET DE LA PRESENTE ANNEXE

L'objet de la présente annexe est de présenter les conditions de recevabilité applicables aux réclamations portant sur les demandes d'indemnisation en cas de suppression de sillons-jour ainsi que sur les spécificités propres à la procédure à suivre en la matière.

### 2. CONDITIONS DE RECEVABILITE DES RECLAMATIONS RELATIVES A DES DEMANDES D'INDEMNISATION

#### a. Fondement et modalités de la réclamation

Le client est tenu de préciser le fondement de sa réclamation et de respecter le délai d'un an contractuellement fixés dans les conditions générales du contrat d'utilisation d'infrastructure et du contrat d'attribution de sillon (Annexe 3.1 du DRR, article 20).

L'indemnisation éventuellement versée par SNCF Réseau pour un sillon-jour considéré ne peut l'être qu'au seul attributaire du sillon. Par conséquent, en cas de sillons mis à disposition d'une entreprise ferroviaire par un candidat attributaire, cette indemnisation couvre l'ensemble des préjudices éventuellement subis par ces deux entités.

#### b. Constitution du dossier de réclamation

La réclamation doit être composée des éléments suivants :

- un courrier précisant l'objet de la réclamation exposant le fait générateur du préjudice allégué et le détail du montant réclamé en réparation ;
- des éléments nécessaires à son traitement :
  - la liste des sillons-jours incriminés, au format excel (cf. [formulaire](#) téléchargeable sur le site de SNCF Réseau dont les rubriques sont reprises au paragraphe 4.a.),
  - les éléments justifiant :
    - les faits à l'origine du préjudice et l'imputabilité à SNCF Réseau,
    - l'évaluation et la justification du montant réclamé à titre de réparation du préjudice.

En l'absence de ces éléments remis selon le format précisé, les réclamations seront considérées comme incomplètes au regard de cette annexe. En conséquence, SNCF Réseau notifiera au client l'incomplétude de son dossier demande d'indemnisation.

Il appartient au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments dans le temps qu'il lui reste avant l'expiration du délai de prescription en faisant référence, dans sa correspondance, au premier envoi à l'origine de sa réclamation. SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans son outil en lien avec le premier envoi.

La réclamation ne doit pas porter sur plus d'un fait générateur imputable à SNCF Réseau ; il s'agit d'éviter des courriers qui mêleraient plusieurs demandes d'indemnisation pour des causes différentes afin de permettre d'accélérer leur traitement. A cette fin, SNCF Réseau recommande que le client regroupe, au sein d'une même réclamation, tous les sillons jours incriminés liés à un même fait générateur.

SNCF Réseau se tient à la disposition du client pour l'aider dans la compréhension des éléments nécessaires pour l'élaboration d'un dossier de réclamation.



### 3. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

Le traitement de toute demande d'indemnisation envoyée à SNCF Réseau suit la procédure définie dans l'annexe 7.0 ci-dessus :

En termes de délais et de canal de communication,

Étape	Quand	Canal de communication
Notification de la « complétude/incomplétude » de la réclamation au client.	<b>60 jours</b> calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la réclamation.	- <b>Dans le cas où le dossier réclamation est complet</b> : la notification se fait par courrier électronique avec accusé de réception.  - <b>Dans le cas où le dossier réclamation est incomplet</b> : la notification se fait par voie électronique avec accusé de réception.
Envoi de la réponse à la réclamation au client	<b>120 jours</b> calendaires (délai cible) à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la réclamation pour les dossiers notifiés complets par SNCF Réseau.	Courrier électronique avec accusé de réception et courrier papier recommandé avec accusé de réception.
Paiement des indemnités	<b>30 jours</b> calendaires (délai cible) à compter de la réception par SNCF Réseau du bon pour accord signé par l'EF/CA	Virement bancaire sur le compte de l'EF/CA

## 4. PRESENTATION DES TABLEAUX A COMPLETER ET JUSTIFICATIFS ASSOCIES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

### a. Tableau à compléter par le client

Le tableau à renseigner par le client est présenté ci-dessous. Il est constitué de champs obligatoires et d'autres facultatifs comme le précise sa légende.

La maquette ci-dessous est attendue afin de pouvoir mener l'étude de la réclamation :

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-	-9-
Date de départ du sillon-jour	Heure de départ du sillon-jour	Numéro du sillon-jour	Libellé du PR Origine de la partie incriminée du SJ	Libellé du PR destination de la partie incriminée du SJ	Fait générateur	Evaluation du préjudice (montant réclamé €)	Référence du justificatif	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon
Format jj/mm/aaaa	Format hh :mm :ss	5 à 6 chiffres			Par exemple : Réclamation liée à des difficultés opérationnelles (Suppression par SNCF Réseau d'un sillon-jour attribué ferme)	Format monétaire avec 2 décimales, évaluation si possible du préjudice par sillon-jour	Par exemple : numéro de la commande GESICO, référence de l'Avis Régional de Trains,...	

Légende :

Champs obligatoires

Champs facultatifs

### b. Eléments justificatifs complémentaires au tableau lors d'une demande d'indemnisation à fournir pour toute réclamation

Toute demande d'indemnisation portée à la connaissance de SNCF Réseau doit indiquer de manière explicite le lien de causalité entre le fait générateur et le préjudice allégué ainsi qu'une justification de ce préjudice et de sa valorisation.

Les justificatifs de la valorisation varient selon les cas. Ces éléments peuvent être financiers, contractuels, opérationnels ... Si besoin, SNCF Réseau pourra les soumettre à l'avis d'un expert externe qui émettra un avis sur la valorisation, tant en termes de fiabilité qu'en termes d'acceptabilité.

## ANNEXE 3.5.3

# DEMANDES DE PRISE EN CHARGE DES COÛTS SUPPORTES PAR UNE ENTREPRISE FERROVIAIRE PORTANT SECOURS

### 1. OBJET DE LA PRESENTE ANNEXE

L'objet de de la présente annexe est de présenter les conditions de recevabilité ainsi que les spécificités du traitement des demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours.

### 2. CONDITIONS DE RECEVABILITE DES DEMANDES DE PRISE EN CHARGE DES COUTS DES TRAINS DE SECOURS

#### a. Fondement et délai de la demande de prise en charge

Conformément à l'article 13.4 des conditions générales du contrat d'utilisation de l'infrastructure et du contrat d'attribution de sillons (annexe 3.1 du DRR), toute entreprise ferroviaire qui a porté secours à un train en détresse peut solliciter SNCF Réseau pour le remboursement des dépenses et préjudices d'exploitation liés à ce secours.

Cette demande devra être portée à la connaissance de SNCF Réseau dans un délai maximum d'un an à compter de la date de secours du train en détresse.

#### b. Constitution du dossier de demande de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours

La demande de prise en charge doit être composée des éléments suivants :

- un courrier précisant en objet que la demande concerne une prise en charge de trains de secours ;
- des éléments nécessaires à son traitement :
  - pour chaque train secouru, les éléments justifiant l'incident :
    - numéro d'incident Bréhat
    - justificatif OP00504 de « mise à disposition de SNCF Réseau de moyens d'entreprise ferroviaire » fourni par le COGC, ce document devant être obligatoirement fourni ;
  - les éléments justifiant les dépenses occasionnées pour l'entreprise portant le secours et les préjudices d'exploitation subis,
  - la liste des sillons-jours incriminés (les trains secourus) en version électronique au format excel (à partir du formulaire téléchargeable sur le site internet de SNCF Réseau). Ces sillons-jours doivent être identifiés suivant les rubriques reprises au paragraphe 3.

En l'absence de ces éléments remis selon le format précisé, les réclamations seront considérées comme incomplètes au regard de cette annexe. En conséquence, SNCF Réseau notifiera à l'entreprise ferroviaire, l'incomplétude de son dossier de demande de prise en charge des coûts de secours.

Il appartient au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments dans le temps qu'il lui reste avant l'expiration du délai de prescription en faisant référence, dans sa correspondance, au premier envoi à l'origine de sa réclamation

SNCF Réseau se tient à la disposition de l'entreprise ferroviaire pour l'aider dans la compréhension des éléments nécessaires pour l'élaboration d'un dossier de demande de prise en charge des trains de secours conforme.

### c. Processus de traitement des demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours

Le traitement de toute demande de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours envoyée à SNCF Réseau suit la procédure définie en annexe 7.0 ci-dessus.

En termes de délais et de canal de communication :

Etape	Quand	Canal de communication
Notification de la « complétude/incomplétude » de la réclamation au client.	<b>30 jours (délai cible)</b> calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la demande de prise en charge.	- <b>Dans le cas où le dossier de demande de prise en charge est complet</b> : la notification se fait par courrier électronique avec accusé de réception.  - <b>Dans le cas où le dossier de demande de prise en charge est incomplet</b> : la notification se fait par voie électronique avec accusé de réception.
Envoi de la réponse à la réclamation au client	<b>120 jours</b> calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la demande de prise en charge pour les dossiers notifiés complets par SNCF Réseau.	Courrier électronique avec accusé de réception et courrier papier recommandé avec accusé de réception.
Paiement des indemnités	<b>30 jours</b> calendaires (délai cible) à compter de la réception par SNCF Réseau du bon pour accord signé par l'EF/CA	Virement bancaire sur le compte de l'EF/CA

### 3. PRESENTATION DU TABLEAU A COMPLETER A LA MAILLE TRAIN SECOURU

Les informations requises dans la maquette ci-dessous sont nécessaires afin de pouvoir mener l'étude de la demande (9 colonnes).

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-	-9-
Client secouru	Date de départ du train secouru	Heure de départ du train secouru	Numéro du train secouru	Libellé du PR Origine (train secouru)	Libellé du PR destination (train secouru)	Coût de la mise en place du train de secours	Numéro d'incident Bréhat/ ou copie de la fiche COGC	Commentaire
	Format jj/mm/aaaa	Format hh:mm:ss	5 à 6 chiffres			Format monétaire avec 2 décimales, chiffrage des coûts liés à la mise en place du train de secours		

Légende :

Champs obligatoires

Champs facultatifs

Ces données sont également nécessaires à la refacturation par SNCF Réseau des coûts de secours aux entreprises ferroviaires secourues. En effet, il s'agit des justificatifs que SNCF Réseau présente à ces

clients en appui de cette refacturation (en dehors des données confidentielles de l'entreprise ferroviaire qui a porté secours).