

**Liste externe des interlocuteurs des services clientèles
 responsables pour le trafic international**
**Externe Liste der Ansprechpartner der für den internationalen Verkehr
 zuständigen Kundendienststellen**
**External list of contact persons of customer service departments
 responsible for the international traffic**

ISO *)	EF / EO EVU / AV RU / BU ⁺	E-mail	Adresse Adresse Address
FR	ARTESIA	ngouiri@artesia-rail.com mfaverot@artesia-rail.com	ARTESIA SAS BP 10630 75421 Paris Cedex 09
IT	ARTESIA Italia	INFO@ARTESIA-RAIL.IT	Artesia sas - Servizio Post Vendita Via Quintino Sella, 20 00187 ROMA
GB	ATOC Ltd	International.charter@atoc.org	Customer Relation Manger ATOC Ltd 3 rd Floor 40 Bernard St; London WC1N 1BY United Kingdom
CH	CFF/SBB	customer.service.international@sbb.ch	Schweizerische Bundesbahnen SBB Division Personenverkehr Kundenbeziehungen & Services Kundendialog Postfach CH-3000 Bern 65
CZ	CD	charta@cd.cz	ČD-Generaldirektion Departement Personenverkehr Nábřeží Ludvíka Svobody 1222 CZ-110 15 Praha 1
LU	CFL	TCV.AV@CFL.LU	CFL Service Activités Voyageurs 9, place de la gare L-1616 Luxembourg
CH	Cisalpino AG	kudi@cisalpino.com	Cisalpino AG Customer Services Parkterrasse 10 CH – 3001 Bern
GR	CH	---	Organisme des chemins de fer Helléniques Trafic Directorate 1-3, rue Karolou GR-104 37 Athènes
PT	CP	jmsimoes@mail.cp.pt	CP Longo Curso e Regional Av. Infante D. Henrique, 73 P-1900-263 Lisboa
DE	Participating RUs in Germany Day and Night Trains, Autozüge	For delay compensation requests only/ Nur für Anträge auf Entschädigungen wg. Verspätungen/Pour les demandes de compensations retard uniquement	Servicecenter Fahrgastrechte 60647 Frankfurt am Main
DE	DB Day trains	For other questions/Für sonstige Fragen/Pour tout autre motif: TCV@bahn.de	DB Vertrieb GmbH Kundendialog TCV Postfach 12 06 55 D-10596 Berlin

+ EF = Entreprise de transport ferroviaire, EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen ; RU = Railway undertaking

+ EO = Entité d'offre, AV = Angebotsverband, BU = Business Unit

DE	DB Night Trains	For other questions/Für sonstige Fragen/Pour tout autre motif: kundendienst@nachtzugreise.de	DB AutoZug GmbH Königswall 21 D-44137 Dortmund
DE	DB Autozug	For other questions/Für sonstige Fragen/Pour tout autre motif: autozug.kundenbetreuung@dbbahn.com	DB AutoZug GmbH Königswall 21 D-44137 Dortmund
DK	DSB	finnl@dsb.dk	DSB Salg Int kundeservice, Markedsplanlægning Sølvgade 40, DK-1349 København K

ISO *)	EF / EO EVU / AV RU / BU	E-mail	Adresse Adresse Address
ES	Elipsos Internacional S.A.	Migarcia@elipsos.com	Calle Alberto Aguilera, 7 -5° planta E-28015 Madrid
GB	Eurostar	new.comments@eurostar.co.uk.	Eurostar (U.K.) Limited Times House Bravingtons Walk Regent Quarter London N1 9AW
IT	FS TRENITALIA	m.catalini@trenitalia.it	Trenitalia Assistenza "Gestione operativa reclami" Via Giolitti 2 I-00185 Roma
LT	LG	d.zukauskiene@litrail.lt	AB Lietuvos geležinkeliai Keleivių vežimo direkcija Pelesos 10 LT-02111 Vilnius
FR	LYRIA	laurence.desrivierres@lyria.biz	LYRIA 25 rue de Titon 75011 Paris
HU	MAV	Novak.csaba@szesza.mavrt.hu	Kerepesi út 3 H-1087 Budapest
NL	NS	KlantenserviceNSHispeed@ns.nl	NS Hispeed Klantenservice P.O. Box 2552 NL-3500 GN Utrecht
NO	NSB	beatebjortomth@nsb.no	NSB Marked Servicesenter Prinsensgate 7-9 0048 Oslo Norway
AT	ÖBB	Passagiercharta@pv.oebb.at	ÖBB, Personenverkehr Passagiercharta Postfach 75 A-1020 Wien
PL	PKP Intercity	BWS@intercity.pl , k.wojcicki@intercity.pl	"PKP Intercity" Spółka z o.o. ul. Grójecka 17 PL-02-021 Warszawa
ES	RENFE Alta Velocidad- Larga Distancia	avldposventa@renfe.es	Renfe Jefatura de G. Atención a Clientes Avda Ciudad de Barcelona n° 6 E-28007 Madrid
SE	SJ	www.sj.se , click « in English/about SJ/feedback »	SJ Kundtjänst Stationsgatan 4 SE-775 50 Krylbo
BE	SNCB	int.apresvente@sncb.be	SNCB - Direction Voyageurs/International Division Route management -Marketing B-VG 074 s. 13/7 Avenue de la Porte de Hal, 40 B- 1060 Bruxelles
FR	SNCF	For delay compensation requests only/ Nur für Anträge auf Entschädigungen wg. Verspätungen/Pour les demandes de compensations retard uniquement	SNCF Régularité 14, place de la Gare F-14030 Caen Cedex
FR	SNCF	For other questions/Für sonstige Fragen/Pour tout autre motif	Service Relations Clients SNCF F – 62973 ARRAS Cedex 9

- + EF = Entreprise de transport ferroviaire, EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen ; RU = Railway undertaking
+ EO = Entité d'offre, AV = Angebotsverband, BU = Business Unit



Edition 2008-11-13

SI	SZ	milos.rovsnik@slo-zeleznice.si	Holding Slovenske železnice, d.o.o. Passenger Services Kolodvorska ul.11 SI-1506 Ljubljana
----	----	--	---

ISO *)	EF / EO EVU / AV RU / BU	E-mail	Adresse Adresse Address
BE	Thalys International	ang@thalys.com	Place Stéphanie 20 B-1050 Bruxelles
FI	VR	palaute@vr.fi	VR Yhteyskeskus (VR Contact Center) Eteläinen Asemakatu 2 A FIN-11130 Riihimäki
SK	ZSSK	Rip.BA@slovakrail.sk	Železničná spoločnosť, a.s. Divízia osobnej prepravy Železničná 1 SK-041 79 Košice

*) ISO codes pays / Ländercodes / country codes

Code	English	Français	Deutsch
AT	Austria	Autriche	Österreich
BE	Belgium	Belgique	Belgien
CH	Switzerland	Suisse	Schweiz
CZ	Czech Republic	République tchèque	Tschechische Republik
DE	Germany	Allemagne	Deutschland
DK	Denmark	Danemark	Dänemark
ES	Spain	Espagne	Spanien
FI	Finland	Finlande	Finnland
FR	France	France	Frankreich
GR	Greece	Grèce	Griechenland
HU	Hungary	Hongrie	Ungarn
IT	Italy	Italie	Italien
LT	Lithuania	Lituanie	Litauen
LU	Luxemburg	Luxembourg	Luxemburg
NL	Netherlands	Pays-Bas	Niederlande
NO	Norway	Norvège	Norwegen
PL	Poland	Pologne	Polen
PT	Portugal	Portugal	Portugal
SI	Slovenia	Slovénie	Slowenien
SK	Slovak Republic	République slovaque	Slowakische Republik
GB	United Kingdom	Royaume-Uni	Vereinigtes Königreich

- + EF = Entreprise de transport ferroviaire, EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen ; RU = Railway undertaking
 + EO = Entité d'offre, AV = Angebotsverband, BU = Business Unit