



Conditions générales d'application de l'Engagement Ponctualité TER Bourgogne-Franche-Comté pour les abonnés mensuels.

Les présentes conditions générales d'application ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de l'Engagement Ponctualité TER Bourgogne-Franche-Comté aux abonnés mensuels. Ce service est réservé aux clients titulaires d'un abonnement mensuel digital* acheté exclusivement

- en ligne sur le site TER Bourgogne-Franche-Comté
- sur l'appli Assistant SNCF

* hors abonnés Pass OK, parcours interrégionaux et parcours desservis en autocar régional.

L'accès et l'inscription à ce dispositif se font gratuitement sur le site internet TER Bourgogne-Franche-Comté ([https:// www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte](https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte)) et entraînent l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes conditions générales par le client.

Description de l'Engagement Ponctualité TER Bourgogne-Franche-Comté pour les abonnés mensuels

Les voyageurs abonnés au service bénéficieront d'une indemnisation de 25 % du montant mensuel de leur abonnement, si, sur un mois donné, au moins 20 % des trains qu'ils ont préalablement déclarés sont en retard de plus de 15 minutes ou supprimés. Cette indemnisation se fait par virement bancaire dans un délai maximum de 30 jours après réception par les services SNCF de l'IBAN adressé par l'abonné.

Par exemple, pour 40 trajets mensuels déclarés, si 5 situations dégradées sur le train aller et 3 sur le train retour sont enregistrées, alors elles donnent un cumul de 8 situations dégradées et permettent de bénéficier de la minoration de 25%. On considère qu'un TER est en « situation dégradée » quand il est supprimé ou quand il subit un retard supérieur à 15 minutes à la gare de destination du client.

Pour les clients titulaires d'un abonnement mensuel combiné (TER + bus), seule la partie train ouvre droit à l'indemnisation. L'Engagement Ponctualité ne s'applique pas sur la part urbaine de l'abonnement (TER+Divia, TER +Vivacité....).

Les horaires de référence utilisés comme base de comparaison quotidienne sont ceux figurant sur la recherche itinéraire de l'Appli SNCF ou sur le site internet TER Bourgogne-Franche-Comté.

Ainsi, un train ne figurant pas sur la recherche itinéraire de l'appli SNCF ou du site internet TER Bourgogne-Franche-Comté, ou bien indiqué supprimé la veille du jour de circulation au plus tard 17h, ne rentre pas dans le calcul de l'indemnisation. Ce peut être le cas de trains supprimés pour cause de travaux ou toute autre situation perturbée prévue.

Modalités d'inscription

L'offre est réservée aux clients SNCF TER Bourgogne-Franche-Comté titulaires d'un abonnement mensuel TER Bourgogne-Franche-Comté acheté sur le site TER Bourgogne-Franche-Comté ou sur l'appli Assistant SNCF .

Pour pouvoir bénéficier de l'Engagement Ponctualité, les abonnés doivent :

- se rendre sur la page <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/offres/tarif-train/engagement-punctualite> du site TER Bourgogne-Franche-Comté

- s'y inscrire en renseignant leur nom et n° de commande reçu lors de l'achat de leur abonnement
- sélectionner l'horaire des trains TER favoris empruntés à l'aller et au retour.

Si le parcours du client comprend 2 trains, celui-ci devra choisir l'un des 2 trains.

Si le client prend des trains différents selon les jours de la semaine, ils pourront être déclarés pour chaque jour de voyage.

Seuls les trains TER Bourgogne-Franche-Comté entrent dans le champ d'application de l'Engagement Ponctualité TER Bourgogne-Franche-Comté.

Les trajets TER inter-régionaux et les parcours desservis en autocar régional n'entrent pas dans le champ d'application de l'Engagement Ponctualité TER Bourgogne-Franche-Comté

La garantie ponctualité entre en vigueur dès le 1^{er} jour de validité de l'abonnement mensuel.

Une fois les trains TER renseignés et validés, un mail de confirmation d'inscription est envoyé à l'abonné à l'adresse fournie lors de l'achat de son abonnement.

Modification des horaires de trains TER enregistrés : les abonnés peuvent modifier leurs trains aller et retour pour prise en compte dès le lendemain. Il convient toutefois de re-sélectionner l'ensemble des trains pour chaque jour de circulation.

Une fois la modification effectuée et validée, un mail de confirmation est envoyé à l'abonné à l'adresse fournie lors de l'achat de son abonnement.

L'abonné peut s'il le souhaite, en se connectant sur le site Engagement Ponctualité, visualiser la liste des trains TER sélectionnés.

Modalités d'indemnisation

Les abonnés répondant aux critères d'indemnisation sont informés par email au cours du mois suivant le mois de circulation. Ils peuvent également dans les mêmes délais consulter le résultat sur le site de l'Engagement Ponctualité.

L'abonné dispose alors d'un délai de 60 jours à compter de la réception de la notification d'éligibilité pour saisir son IBAN sur le site de l'Engagement Ponctualité.

Une fois le délai dépassé, l'indemnisation ne pourra plus être réclamée.

L'indemnisation est réalisée sous la forme d'un remboursement de 25 % du montant mensuel de l'abonnement par virement bancaire au plus tard dans les 30 jours après réception de ses coordonnées bancaires.

Modalités d'information

Les informations sont disponibles à la page <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/offres/tarif-train/engagement-ponctualite> du site TER Bourgogne-Franche-Comté et auprès de Mobigo au 03.80.11.29.29 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 7h à 20h.

Ces conditions générales d'application sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.

Conditions générales applicables à partir du 16/07/2020.

