



## Conditions générales d'application de l'Engagement Ponctualité TER Bourgogne-Franche-Comté

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 réservé aux clients titulaires d'un abonnement annuel (hors abonnés Pass OK, parcours interrégionaux et parcours desservis en autocar régional).

L'accès et l'inscription à ce dispositif se font sur le site internet TER Bourgogne-Franche-Comté (<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.

### I. Description de l'Engagement Ponctualité TER Bourgogne-Franche-Comté

Les voyageurs abonnés au service bénéficieront d'une indemnisation de 25 % du montant mensuel de leur abonnement, si, sur un mois donné, 20 % au moins des trains qu'ils ont préalablement déclarés sont en retard de plus de 15 minutes ou supprimés. Cette indemnisation se fait par minoration du prélèvement mensuel de l'abonné en M+2.

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 annuel combiné (TER + bus), seule la partie train est minorée du prélèvement mensuel. L'Engagement Ponctualité ne s'applique pas sur la part urbaine du prélèvement (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.

### II. Modalités d'inscription

1. L'offre est réservée aux clients SNCF TER Bourgogne-Franche-Comté titulaires d'un abonnement annuel TER Bourgogne-Franche-Comté avec un coupon valide sans quoi il ne pourra être éligible à l'Engagement Ponctualité.

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

- se rendre sur le site TER Bourgogne-Franche-Comté (<https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte>) , rubrique "**Abonnement annuel/Engagement Ponctualité**".
- s'y inscrire en renseignant leur n° d'abonné figurant en haut à gauche du courrier d'envoi du coupon mensuel
- sélectionner l'horaire des trains TER favoris empruntés à l'aller et au retour. Les trains déclarés Aller et Retour doivent correspondre au trajet indiqué sur le contrat d'abonnement.

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

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

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

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

En cas de 1ère souscription, la garantie ponctualité entre en vigueur dès le lendemain.  
Les horaires des trains TER renseignés sont reconduits tacitement tous les mois.

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 son souscription à l'abonnement annuel Bourgogne-Franche-Comté.

S'il n'a pas renseigné d'adresse mail, l'abonné a la possibilité de le faire en se connectant à son espace personnel abonné annuel, rubrique « Accédez à votre compte » à l'adresse <https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/tapas-tel-web/>

3. 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 d'inscription est envoyé à l'abonné à l'adresse fournie lors de son souscription à l'abonnement annuel Bourgogne-Franche-Comté.

S'il n'a pas renseigné d'adresse mail, l'abonné a la possibilité de le faire en se connectant à son espace personnel abonné annuel, rubrique « Accédez à votre compte » à l'adresse <https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/tapas-tel-web/>

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

### **III. Modalités d'indemnisation**

1. Les abonnés répondant aux critères d'indemnisation sont informés par email au cours du mois suivant le mois de circulation.

2. L'indemnisation est réalisée sous la forme d'une minoration de 25 % du montant mensuel de l'abonnement.

Cette minoration intervient automatiquement sur le prélèvement du mois M+2.

Exemple : Pour les circulations du mois de décembre, un email sera envoyé aux abonnés éligibles courant janvier et le prélèvement du mois de février sera minoré de 25 %.

3. Les abonnés ayant payé comptant leur abonnement sont indemnisés par virement bancaire. Pour se faire, ils devront saisir leur IBAN en ligne sur le site de l'engagement ponctualité (page de résultat du mois considéré), ceci pour chaque mois donnant lieu à indemnisation.

4. Les abonnés ayant suspendu leur abonnement au moment de la minoration seront minorés dans les 3 mois suivant la reprise. Pour bénéficier de la minoration, l'abonné doit contacter le service clientèle TER en précisant la date de reprise. Pour se faire, ils doivent se connecter sur le site internet TER Bourgogne-Franche-Comté (<https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte>), rubrique "nous contacter/par courriel/réclamation" et sélectionner l'objet de la réclamation "Engagement Ponctualité".

Attention ce mail ne se substitue par à la demande de reprise d'abonnement après suspension qui doit être faite auprès du Centre d'Abonnement TER.

5. Les abonnés répondant aux critères d'indemnisation et ayant résilié leur abonnement après le mois de circulation ne pourront pas bénéficier de la minoration ni d'aucun remboursement.

6. Les abonnés en situation d'impayé au moment de la minoration ne pourront pas bénéficier de la minoration même a posteriori.

### **IV. Modalités d'information**

1. Les informations sont disponibles sur le site TER Bourgogne-Franche-Comté rubrique « Abonnement annuel/ Engagement Ponctualité », auprès de Mobigo au 03.80.11.29.29 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 7h à 20h.

2. Les réclamations se font en se connectant sur le site internet TER Bourgogne-Franche-Comté (<https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte>), rubrique "nous contacter/par courriel/réclamation" et en sélectionnant l'objet de la réclamation "Engagement Ponctualité".

**Ces conditions générales d'application sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.  
Conditions générales applicables à partir du 03/12/2018.**

