

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

## PASS MOBIGO FLEX QUOTIDIEN + – FCO16

### PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après les « CGA ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et règles d'utilisation de l'Abonnement « Abonnement régional à prélèvement automatique / Pass Mobigo Flex Quotidien + » (ci-après « l'Abonnement »).

### 1) DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

- 1.1 L'Abonnement est utilisable uniquement sur le parcours choisi pour le Voyageur sur TER ainsi que sur les modes de transports éventuellement associés.
- 1.2 Le Voyageur (bénéficiaire de l'abonnement) doit résider en France métropolitaine et avoir vingt-six (26) ans ou plus à la date de saisie du dossier de souscription ou à la date de reconduction de l'Abonnement.
- 1.3 L'Abonnement est rigoureusement personnel.
- 1.4 L'Abonnement se présente sous la forme d'un titre digital au format A4 qui peut être téléchargé depuis l'espace client. Ce titre de transport mensuel chargé d'un contrat de transport, ci-après, est désigné « Titre de transport ».
- 1.5 L'Abonnement doit être souscrit par Internet via le site TER de la région dans le menu dédié aux Abonnements.  
Dans le parcours de souscription, le client complète un formulaire pour renseigner ses données personnelles  
Le client complète et signe ensuite un mandat SEPA s'il décide d'être prélevé tous les mois.  
En cas de paiement au comptant, le client règle la totalité du montant par CB via le Site.  
La souscription entraîne la création d'un espace client qui permet de gérer l'Abonnement en ligne. Le client doit fournir une adresse email valide. Celle-ci servira à l'envoi de communications et éventuellement à l'envoi du titre de transport dans certains cas.
- 1.6 Lors du contrôle, l'abonné devra obligatoirement présenter une pièce d'identité officielle afin de justifier que l'abonnement est bien à son nom. L'abonnement est nominatif et incessible.
- 1.7 L'Abonnement débute le premier (1<sup>er</sup>) jour du mois choisi par le Gestionnaire de compte (sous réserve des modalités définies à l'article 1.5 des présentes CGA). L'abonnement payé par prélèvement automatique est valable jusqu'à ce qu'il soit résilié et sa reconduction est tacite sous réserve des modalités définies à l'article 2.7.6 des présentes CGA.
- 1.8 Le Gestionnaire de compte est responsable de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'il mentionne dans le contrat d'abonnement, pour lui-même ou un tiers.
- 1.9 Les modifications du contrat (suspension, reprise...) sont à réaliser jusqu'au vingt-quatre (24) inclus du mois pour prendre effet au premier (1<sup>er</sup>) du mois suivant. Ces modifications doivent être réalisées par Internet via l'espace client.
- 1.10 Tout mois commencé est dû. Aucun remboursement total ou partiel ne pourra être accordé dès lors que l'abonnement est en cours de validité, soit à compter du premier du mois.

### 2) PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

- 2.1 L'Abonnement est payable mensuellement par prélèvement automatique ou annuellement par paiement comptant par CB.
  - 2.2 Le prix de l'Abonnement est disponible sur le site TER de votre région au niveau du choix d'un abonnement. Des frais de souscription peuvent venir s'ajouter (indiqués sur le devis effectué en ligne sur le Site).
  - 2.3 Le changement de mode de paiement est possible lors du renouvellement ou lors de la reprise de l'Abonnement après suspension.
  - 2.4 Le Gestionnaire de compte peut être différent du Voyageur (titulaire de l'Abonnement) mais seul le Gestionnaire est payeur pour son abonnement et/ou celui d'un tiers.
  - 2.5 Le Gestionnaire de compte doit obligatoirement être âgé de plus de seize (16) ans.
  - 2.6 Un Gestionnaire de compte peut prendre en charge un (1) ou plusieurs abonnements.
- 2.7 Abonnement payé par prélèvements automatiques :
- 2.7.1 Le mandat SEPA doit être dûment rempli et signé par voie électronique via le Site. Les prélèvements sur Compte Epargne ne sont pas autorisés.
  - 2.7.2 Après acceptation du dossier de souscription par le Centre de Relation Clients TER de votre région, le Gestionnaire de compte reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire.
  - 2.7.3 Les prélèvements sont effectués à partir du premier (1<sup>er</sup>) mois de validité de l'Abonnement. Ils sont réalisés entre le huit (8) et le douze (12) de chaque mois. Le montant des prélèvements mensuels est égal au montant annuel de l'Abonnement réparti sur douze (12) mois.
  - 2.7.4 Toute modification tarifaire décidée par l'Etat, l'Autorité Organisatrice, SNCF VOYAGEURS SA et/ou ses partenaires urbains est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. SNCF VOYAGEURS SA adresse au Gestionnaire de compte un nouvel avis des sommes à payer lors de la modification de ses tarifs.
  - 2.7.5 Tout changement de domiciliation bancaire doit être réalisé via l'espace client par le Gestionnaire de compte de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1.9 des présentes CGA.
  - 2.7.6 L'Abonnement est renouvelé tacitement dès lors que le Gestionnaire de compte n'a pas signifié son refus de se réabonner, pour lui ou un tiers, selon les modalités visées à l'article 1.9 des présentes CGA.

2.8 Abonnement payé au comptant :

- 2.8.1 Le prix de l'Abonnement payé au comptant est fixé pour douze (12) mois. Le montant de l'Abonnement, est à régler intégralement dès la souscription et par CB sur le Site.
- 2.8.2 Si le Gestionnaire de compte souhaite reconduire son Abonnement payé au comptant ou celui d'un tiers, il doit, avant la date d'échéance afin qu'il n'y ait pas de rupture dans l'utilisation du Titre de transport, régler la totalité du nouvel abonnement selon les modalités de l'article 1.9.
- 2.8.3 Lors du renouvellement de son Abonnement ou de celui d'un tiers, le Gestionnaire de compte peut opter pour l'option de paiement par prélèvements automatiques en remplissant de façon électronique un mandat SEPA sur le Site.
- 2.9 En cas d'incident de paiement, le Gestionnaire de compte devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans la communication qui lui sera adressée. Ces modalités sont également disponibles au Centre de Relation Clients TER de la région dont les coordonnées figurent à l'article 11.1 des présentes CGA.
- 2.9.1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement (par exemple suite à deux (2) impayés pour défaut de provisions sur douze (12) mois).
- 2.9.2 Un Gestionnaire de compte en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 8.1.4 des présentes CGA et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements, pour lui ou un tiers, sans avoir régularisé la situation.

### 3) CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT

- 3.1 Les Voyageurs doivent présenter le titre de transport nominatif conjointement à une pièce d'identité officielle afin de justifier de leur identité. Les prestations urbaines éventuellement associées à l'Abonnement répondent aux conditions d'utilisation définies par le transporteur urbain.
- 3.2 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière des titres de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.
- 3.3 Toute utilisation frauduleuse par le Voyageur des titres de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate de l'Abonnement et le retrait des titres de transport, sans préjudice de poursuite devant les tribunaux.
- 3.4 Pour tout changement de parcours ou de prestation, le Gestionnaire de compte devra résilier l'abonnement et refaire une nouvelle souscription sur le Site conformément à l'article 1.5.

## 4) MODIFICATIONS TARIFAIRES

4.1 SNCF VOYAGEURS SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires de l'Abonnement.

4.2 Le Gestionnaire de compte est informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification. Si le Gestionnaire de compte refuse les nouvelles conditions ainsi révisées, il peut résilier sans frais le contrat avant l'application du nouveau tarif. Sans réaction de sa part, les nouvelles conditions générales lui sont applicables.

## 5) PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION

5.1 La perte, le vol, ou la non-réception du titre de transport doit être immédiatement signalé par téléphone au Centre de Relation Clients TER dont les coordonnées figurent à l'article 11.1 des présentes CGA.

## 6) SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU GESTIONNAIRE DE COMPTE

6.1 La suspension peut être réalisée à tout moment par le Gestionnaire de compte. La suspension doit être faite par Internet via l'espace client et selon les modalités définies à l'article 1.9 des présentes CGA.

6.2 La suspension dure au minimum un (1) mois et au maximum vingt-quatre (24) mois. Au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit.

6.3 Durant la suspension de l'Abonnement, les prélèvements automatiques sont suspendus.

6.4 La reprise de l'Abonnement doit faire l'objet d'une demande par Internet via l'espace client dans le respect des conditions visées aux articles 1.9 et 6.2 des présentes CGA.

Attention, si à la reprise le Voyageur n'est plus éligible car il a passé l'âge maximum, il devra souscrire à un autre produit.

6.4.1 Le Voyageur voyageant avec une carte à puce doit charger son nouveau Titre de transport sur celle-ci à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage. A défaut de procéder à ce rechargement, le Voyageur se trouve en situation irrégulière. Il est considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

6.5 A la reprise de l'Abonnement, la facturation du service reprend. La reprise est gratuite.

**Paiement par prélèvement** : les prélèvements automatiques reprennent selon les modalités définies à l'article 2.7.3 des présentes CGA.

**Paiement comptant** : le prix de l'Abonnement est recalculé sur la nouvelle période de douze (12) mois, au tarif en vigueur à la date de la reprise. Le Gestionnaire de compte règle l'abonnement directement en ligne par paiement CB.

6.6 Tout mois commencé est dû. Aucun remboursement total ou partiel ne pourra être accordé dès lors que l'abonnement est en cours de validité, soit à compter du premier du mois.

## 7) RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DU GESTIONNAIRE DE COMPTE

7.1 L'Abonnement peut être résilié selon les modalités définies à l'article 1.9 des présentes CGA à la demande du Gestionnaire de compte par dénonciation expresse en ligne via l'espace client créé lors de la souscription.

7.2 La résiliation entraîne l'arrêt de l'Abonnement.

7.3 La résiliation emporte l'obligation pour le Gestionnaire de compte de régler l'intégralité des sommes restant dues.

7.4 Dans le cadre d'un paiement par prélèvement, les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter de la prise d'effet de la résiliation le premier (1er) du mois si la demande a été formulée jusqu'au vingt-quatre (24) inclus du mois précédent.

7.5 Dans le cadre d'un paiement comptant, le solde du compte client est établi au prorata du nombre de mois entiers restant à voyager avec l'Abonnement. Si le compte du Gestionnaire de compte est créditeur, le Centre de Relation Clients TER de la région procède au remboursement du trop-perçu.

7.6 En cas de modification de l'offre d'Abonnement à l'initiative de SNCF VOYAGEURS SA, le Gestionnaire de compte peut refuser cette modification, en résiliant son Abonnement ou celui d'un tiers. Il devra le cas échéant informer SNCF VOYAGEURS SA de sa décision de résiliation dans les conditions prévues à l'article 1.9 des présentes CGA.

7.7 Tout mois commencé est dû. Aucun remboursement total ou partiel ne pourra être accordé dès lors que l'abonnement est en cours de validité, soit à compter du premier du mois.

## 8) RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS SA

8.1 Le contrat est résilié de plein droit par SNCF VOYAGEURS SA après envoi d'une notification par email adressée au Gestionnaire de compte pour les motifs suivants :

8.1.1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies, usage détourné de l'abonnement annuel...

8.1.2 En cas de dossier incomplet (adresse mail manquante ou invalide).

8.1.3 En cas d'utilisation frauduleuse par le Voyageur de son Titre de transport.

8.1.4 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension de l'Abonnement. La résiliation automatique intervient deux (2) mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le Gestionnaire de compte à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

8.1.5 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.

8.2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

8.3 SNCF VOYAGEURS SA se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat d'abonnement à un Gestionnaire de compte dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

## 9) RESPONSABILITÉ DU GESTIONNAIRE DE COMPTE ET DU VOYAGEUR

9.1 Les présentes CGA s'imposent à la fois au Gestionnaire de compte et au Voyageur.

9.2 En souscrivant à l'Abonnement, le Gestionnaire de compte et le Voyageur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, elles seront publiées par tous moyens utiles sur le site afin que le Gestionnaire de compte et le Voyageur puissent en prendre connaissance par leurs propres moyens.

## 10) EMPREINTE CO2

10.1 Comment est estimée l'empreinte CO2e de votre trajet sur [ter.sncf.com](http://ter.sncf.com) ?

En multipliant la distance parcourue pour votre trajet par la quantité moyenne de CO2e émise par voyageur et par kilomètre en fonction du type de train que vous empruntez. La distance est tirée des bases de données kilométriques des lignes ferroviaires SNCF distingue 4 types de trains : TGV, Intercités, TER et Transilien ; votre type de train étant déterminé par votre trajet et votre heure de départ Pour chaque type de train, la quantité moyenne de CO2e émise par km est calculée chaque année, en divisant la consommation d'énergie de l'année précédente (à laquelle on applique un facteur d'émission de CO2e par type d'énergie) par le nombre de voyageurs transportés de l'année précédente et la distance qu'ils ont parcourue. Selon la formule suivante : (Consommation d'électricité x facteur d'émission de CO2e de l'électricité à usage transport + Consommation gasoil x Facteur d'émission du gasoil) / Voyageurs x km = Émission d'un voyageur par type de train exprimé en gramme de CO2/km Pour un parcours en TER ce chiffre est de 24,81 gCO2\* pour un voyageur parcourant 1 km \*Source : SNCF - consommations d'énergie et fréquentations de 2019 L'émission de CO2e de votre trajet est donc : distance de votre trajet x l'émission de CO2e par kilomètre d'un voyageur en TER Et lorsque que vous voyagez en Autocars TER Les émissions d'un voyageur parcourant 1 km sont affichées dans les véhicules. Elles sont calculées par la société d'autocar sur la base des consommations et fréquentations réelles. En cas d'absence de données réelles et conformément au guide méthodologique, ces émissions sont : 171 gCO2\*\*

\*\*Source : Ministère du Développement durable et de l'énergie « Information CO2e des prestations de transport - Guide méthodologique », 2019. Pour les déplacements en trains comme en cars TER, la méthodologie utilisée par SNCF est conforme au guide méthodologique publié par l'État pour l'Information CO2e des prestations de transport.

<https://www.sncf.com/fr/engagements/developpement-durable/engagement-grand-groupe-pour-la-planete>

## 11) CONTACT

11.1 Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le Centre de Relation Client TER de votre région dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Par téléphone via MOBIGO au 03.80.11.29.29 (Prix d'un appel local)

Par courrier : CONTACT SNCF - BP 71273 - 25005 BESANCON Cedex 03

Tel : Tel : 03 80 11 29 29

Ouverture du lundi au samedi de 7h00 à 20h00

## 12) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

12.1 Le Gestionnaire de compte (le Payeur de l'abonnement) est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de son Abonnement pour lui-même ou un tiers font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF VOYAGEURS SA (responsable du traitement).

12.2 Le traitement de ces données (nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité la gestion de la clientèle abonnée annuelle et seront communiquées à SNCF VOYAGEURS SA et SNCF VOYAGEURS SA – TER de votre région et ses partenaires.

12.3 "Les données, incluant les documents physiques, seront conservées vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'abonnement"

12.4 SNCF VOYAGEURS SA a désigné un Délégué à la Protection des Données (dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr).

12.5 Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA, destinés à :

- La gestion de Votre compte client,
- La confection et le stockage de Vos titres de transport,
- Les demandes ou réclamations.

Pour ces trois (3) usages, la base légale est l'exécution du contrat.

- La gestion de la relation clientèle avec Vous,
- La gestion de l'envoi des Newsletters.

Pour ces deux (2) usages, la base légale est le consentement du Gestionnaire de compte.

12.6 Le Gestionnaire de compte est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque conditionne l'accès à l'Abonnement et qu'un défaut de réponse empêchera le Voyageur d'y accéder.

12.7 Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs SA, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés. Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs SA, ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement de tout ou partie d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

12.8 Dans le cas où la demande du Client serait adressée à un Centre de Relation Clients de SNCF Voyageurs SA non concerné par l'objet de votre demande, la demande sera adressée au service ou à l'agence concerné qui prendra contact avec le Client. La liste des services des transporteurs en charge de la gestion des demandes clients est consultable sur le site SNCF : <https://www.sncf.com/fr/service-client/reclamations>.

12.9 SNCF Voyageurs SA garantit une utilisation conforme de vos données personnelles aux finalités des traitements déclarés et s'engage à en garantir la confidentialité et à en assurer la protection. Vous disposez, dans les conditions et limites prévues par la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données, et du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre mort, en adressant une demande :

-soit en cliquant sur le lien suivant : [Formulaire TER - Exercice de droits](#)

-soit par voie postale : SNCF Voyageurs SA – Direction TER - Département juridique & Contrats – A l'attention du Correspondant DPO TER – Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France

En l'absence de réponse, ou de réponse non satisfaisante, vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

12.10 Le Gestionnaire de compte et le Voyageur (Porteur de l'abonnement) déclarent être informés que tout appel au Centre de Relation Clients est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si le Gestionnaire de compte ou le Voyageur ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Le Gestionnaire de compte ou le Voyageur dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements, en adressant sa demande comme indiqué ci-dessus.