CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT – Abonnement annuel +TGV

PREAMBULE

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 annuel +TGV » (ci-après « l'Abonnement »).

1 – DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

1-1 L'Abonnement est utilisable uniquement sur le parcours choisi par le bénéficiaire (ci-après le « Bénéficiaire » ou l'« Abonné »), ainsi que sur les modes de transports associés et dont l'Abonné peut prendre connaissance auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes. L'Abonné doit résider en France métropolitaine et avoir au minimum vingt-six (26) ans à la date de saisie du dossier de souscription ou à la date de reconduction de l'Abonnement.

1-2 L'Abonnement est rigoureusement personnel. Un Abonné ne peut être titulaire que d'un seul abonnement à la fois.

1-3 L'Abonnement est composé d'une carte à puce chargée d'un contrat de transport, ci-après désigné « Titre de transport ».

1-4 L'Abonnement peut être souscrit par Internet via le site https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/.

Pour la souscription par Internet, après avoir renseigné le formulaire en ligne, enregistré une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée) et renseigné son mode de paiement, le Payeur doit signer électroniquement le mandat de prélèvement SEPA (si le client sélectionne d'être prélevé tous les mois). La souscription entraine la création d'un espace personnel qui permet de gérer l'abonnement en ligne. L'Abonnement ne prendra effet qu'à partir du moment où le contrat de souscription sera complété et que les pièces justificatives éventuelles (mandat de prélèvement SEPA, RIB, …) seront reçues avant le dix (10) du mois précédant la date souhaitée du début de l'Abonnement.

1-5 Les Titres de transport seront envoyés par courrier à l'Abonné après acceptation du dossier. Les Abonnés déjà en possession d'une carte à puce recevront par courrier les modalités de rechargement de l'Abonnement sur la carte. A défaut de procéder à ce rechargement, l'Abonné se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

1-6 L'Abonnement débute le premier (1er) jour du mois choisi par le Bénéficiaire (sous réserve des modalités définies à l'article 1-4 des présentes). Il est valable douze (12) mois et est tacitement reconductible sous réserve des modalités définies à l'article 2-7-2 des présentes.

1-7 L'Abonné et le Payeur sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le contrat d'abonnement.

1-8 Les demandes de suspensions et de reprise sont à réaliser avant le quatorze (14) du mois pour prendre effet au premier (1er) du mois suivant. Toutes les autres demandes de modification de l'abonnement ou toute notification d'événement ayant une quelconque incidence sur celui- ci doit être impérativement reçue par le centre d'abonnement TER avant le dix (10) du mois pour prendre effet au premier (1er) du mois suivant. Ces demandes doivent être formulées par Internet via l'espace client, par téléphone ou par courrier, selon les modalités disponibles auprès du centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 12.

1-9 Si le Bénéficiaire dispose déjà d'une carte à puce pour une prestation de transport sur un réseau partenaire, l'Abonnement pourra être chargé sur cette carte, sous réserve de faisabilité.

1-10 Vous pouvez souscrire entre le onze (11) du mois et le dernier jour du mois pour voyager le premier (1er) jour du mois suivant. Dans ce cas, le premier (1er) mois est payé par carte bancaire et vous recevrez un titre digital valable un (1) mois également téléchargeable sur votre espace client https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/tapas-tel-web/. Pour les mois suivants, vous recevrez par courrier postal votre titre de transport ou pour les Abonnés déjà en possession d'une carte à puce, les modalités de rechargement de l'abonnement (Cf. Article 1-5)

2 - PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

2-1 L'Abonnement est payable mensuellement par prélèvement automatique ou annuellement par paiement comptant au moyen d'un chèque bancaire ou postal ou d'un chèque de banque émis sur un compte domicilié dans l'Espace Economique Européen. Le prix de l'Abonnement est disponible sur Internet www.ter-sncf.com (devis disponible). Des frais de souscription peuvent venir s'ajouter (indiqués lors du devis en ligne).

2-2 Le changement de mode de paiement est possible lors du renouvellement ou lors de la reprise de l'Abonnement après suspension.

2-3 Le Payeur peut être différent de l'Abonné, titulaire de l'Abonnement.

2-4 Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par courrier au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 12 des présentes).

2-5 Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2-6 Abonnement payé par prélèvements :

2-6-1 Le mandat SEPA dûment rempli et signé ainsi que le RIB ou le RIP doivent être envoyés au Centre d'Abonnement TER accompagnés le cas échéant du formulaire de souscription. Le RIB ou le RIP et le mandat doiventêtre au même nom et au même compte. Les prélèvements sur Compte Epargne ne sont pas autorisés.

2-6-2 Après acceptation du dossier de souscription par le Centre d'Abonnement TER, le Payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

2-6-3 Les prélèvements sont effectués à partir du premier (1er) 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.

2-6-4 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 Payeur un nouvel avis des sommes à payer lors de la modification de ses tarifs.

2-6-5 Tout changement de domiciliation bancaire doit être signalé par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER. Le Payeur envoie un RIB ou un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1-8 des présentes.

2-6-6 Tout changement de Payeur doit être signalé par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER. Le nouveau Payeur envoie un mandat de prélèvement dûment rempli et signé accompagné d'un RIB ou d'un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1-8 des présentes.

2-6-7 L'Abonnement est renouvelé tacitement dès lors que le Payeur ou l'Abonné n'a pas signifié son refus de se réabonner selon les modalités visées à l'article 1-8 des présentes.

2-6-8 La révocation du mandat de prélèvement SEPA peut s'effectuer par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

Toute demande de révocation du mandat SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide, d'un autre Payeur ou d'une demande de résiliation de l'Abonnement. A défaut le Centre d'Abonnement TER procèdera à la résiliation du contrat d'Abonnement dans les conditions définies à l'article 9 -1-5 des présentes.

2-7 Abonnement payé au comptant :

2-7-1 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 à renvoyer au Centre d'Abonnement TER dont les données figurent à l'article 11 des présentes dans le respect des modalités définies à l'article 1-8 des présentes.

2-7-2 Si l'Abonné souhaite reconduire son Abonnement, il doit, avant la date d'échéance afin qu'il n'y ait pas de rupture dans l'utilisation du Titre de transport, faire parvenir le paiement par chèque bancaire ou postal, ou par chèquede banque au Centre d'Abonnement TER dans le respect des modalités définies à l'article 1-8 des présentes.

2-7-3 Lors du renouvellement de son Abonnement, le Bénéficiaire peut opter pour l'option de paiement par prélèvements automatiques en remplissant un mandat SEPA et en l'envoyant au Centre d'Abonnement TER accompagné d'un RIB ou d'une RIP selon les modalités définies à l'article 1-8 des présentes.

2-8 En cas d'incident de paiement, l'Abonné devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier qui lui sera adressé. Ces modalités sont également disponibles au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

2-8-1 Un incident de paiement peut entrainer la suspension de l'Abonnement (par exemple suite à deux (2) impayés pour défaut de provisions sur douze (12) mois).

2-8-2 Un Payeur en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 9-1-3 des présentes et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements sans avoir régularisé sa situation.

3 - CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT

3-1 Les Abonnés disposant d'une carte à puce chargée doivent la valider le cas échéant et la présenter lors des contrôles. Les prestations urbaines éventuellement associées à l'Abonnement répondent aux conditions d'utilisations définies par le transporteur urbain.

3-2 Lorsque la carte à puce émise par un partenaire ou un service SNCF VOYAGEURS SA autre que le Centre d'Abonnement TER, arrive à expiration, l'Abonné doit se rapprocher de l'émetteur de la carte pour la faire renouveler. 3-3 En cas de doute sur l'identité de l'Abonné, lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-4 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière du Titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-5 Toute utilisation frauduleuse par l'Abonné du Titre de transport (falsification, contrefaçon…) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate de l'Abonnement et le retrait du Titre de transport sans préjudice de poursuite devant les tribunaux.

4 - MODIFICATIONS DE TRAJET ET DE CLASSE EN COURS D'ABONNEMENT

4-1 Tous les changements de parcours ou de classe de l'Abonnement sont possibles pendant toute la durée de l'Abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8 des présentes.

4-2 Lors du changement de parcours, il n'est pas procédé au remboursement des Titres de transport achetés pour voyager entre la demande et la date d'effet de la modification.

4-3 Modalités pour les paiements par prélèvements : la modification prend effet le premier (1er) jour du mois suivant la demande, sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8 des présentes.

4-4 Modalités pour les paiements comptant :

4-4-1 Modification du prix de l'Abonnement à la hausse : la modification prend effet le premier (1er) jour du mois suivant la demande, sous réserve que l'Abonné ait renvoyé le règlement des sommes dues au titre de la modification de l'Abonnement selon les modalités définies à l'article 1-8 des présentes.

4-4-2 Modification de l'Abonnement à la baisse : la modification prend effet le premier (1er) jour du mois suivant la demande, sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8 des présentes. Le Centre d'Abonnement TER procèdera au remboursement de l'éventuel trop-perçu.

4-5 Effet de la modification : L'Abonné doit charger son nouveau Titre de transport sur sa carte à puce à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage. A défaut de procéder à ce rechargement, l'Abonné se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

5 - MODIFICATIONS TARIFAIRES

5-1 SNCF VOYAGEURS SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires de l'Abonnement. L'Abonné est informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification. Si l'Abonné refuse les nouvelles conditions ainsi révisées, il peut résilier sans frais le contrat dans les quatre (4) mois qui suivent cette notification. Cette résiliation sera accompagnée d'un remboursement au prorata du temps restant à courir de son Abonnement. Sans réaction de sa part, les nouvelles conditions généraleslui sont applicables.

6 - PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION

6-1 La perte, le vol ou la non-réception des Titres de transport doit être immédiatement signalé par Internet via l'espace client, par téléphone ou par courrier au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes qui précisera également les modalités et délais de fabrication des Titres de transport.

6-2 Les Titres de transport de remplacements sont envoyés par courrier à l'Abonné dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement par le Centre d'Abonnement TER. Dans l'attente de cette réception et conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné doit se munir d'autres Titres de transport.

7 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ

7-1 La suspension peut être demandée à tout moment par le Payeur ou l'Abonné. Cette demande doit être faite par Internet via l'espace client, par téléphone ou par écrit et selon les modalités définies à l'article 1-8 des présentes.

7-2 La suspension dure au minimum un (1) mois et au maximum vingt-quatre (24) mois. Au-delà de ce délai, lecontrat est résilié de plein droit.

7-3 Durant la suspension de l'Abonnement, les prélèvements automatiques sont suspendus.

7-4 La reprise de l'Abonnement doit faire l'objet d'une demande par Internet via l'espace client, par téléphone ou par écrit dans le respect des conditions visées aux articles 1-8 et 7-2 des présentes. La reprise de l'Abonnement se fait pour une nouvelle période de douze (12) mois. Attention, si à la reprise l'Abonné n'est plus éligible car il a passé l'âge maximum, il devra souscrire à un autre produit.

7-4-1 L'Abonné 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, l'Abonné 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.

7-5 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 -6-3 des présentes.

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. L'Abonné fait parvenir son règlement au Centre d'Abonnement TER dans les conditions décrites à l'article 1-8 des présentes.

8 - RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ

8-1 L'Abonnement peut être résilié selon les modalités définies à l'article 1-8 des présentes à la demande du Payeur ou de l'Abonné par dénonciation expresse en ligne via l'espace client créé lors de la souscription ou au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes ou par Internet via l'espace client.

8-2 La résiliation entraîne l'arrêt de l'Abonnement.

8-3 La résiliation emporte l'obligation pour le Payeur de régler l'intégralité des sommes restant dues.

8-4 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 avant le dix (10) du mois précédent).

8-5 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 de l'Abonné est créditeur, le Centre d'Abonnement TER procède au remboursement du trop-perçu auprès du Payeur.

8-6 En cas de modification de l'offre d'Abonnement à l'initiative de SNCF VOYAGEURS SA, l'Abonné ou le Payeur peut refuser cette modification, en résiliant son Abonnement. Il devra le cas échéant informer SNCF VOYAGEURS SA de sa décision de résiliation dans les conditions prévues à l'article 1-8 des présentes.

9 - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU CENTRE D'ABONNEMENT TER

9-1 Le contrat est résilié de plein droit par le Centre d'Abonnement TER après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'Abonné pour les motifs suivants :

9-1-1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies, …, tant par l'Abonné que par le Payeur.

9-1-2 En cas d'utilisation frauduleuse par l'Abonné de son Titre de transport.

9-1-3 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 débiteur à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

9-1-4 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.

9-1-5 En cas de révocation du mandat SEPA non accompagnée de la désignation d'un nouveau Payeur ou d'un nouveau moyen de paiement valide. La résiliation intervient immédiatement.

9-2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

9-3 Le Centre d'Abonnement TER se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat d'abonnement :

- à un Payeur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement,
- à un Abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

9-4 L'Abonné dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement doit proposer au Centre d'Abonnement TER, dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes, un nouveau Payeur pour bénéficier d'un nouvel Abonnement.

10 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

10-1 Les présentes CGA s'imposent à la fois au Payeur et à l'Abonné.

10-2 En souscrivant à l'Abonnement, l'Abonné et le Payeur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, celles-ci s'y intégreront directement et seront publiées par tous moyens utiles afin que l'Abonné et le Payeur puissent en prendre connaissance.

11 – EMPREINTE CO2e

11-1 Comment est estimée l'empreinte CO2e de votre trajet sur 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://medias.sncf.com/sncfcom/rse/Methodologie-generale_guide-information-CO2.pdf

12 CONTACT

Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le Centre d'Abonnement TER :

CENTRE ABONNEMENT TER
TSA 66503
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

N° Cristal 0 969 36 75 75

Du lundi au vendredi de 8h à 18h – Appel non surtaxé

13 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'Abonné est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de son Abonnement, issues du formulaire d'Abonnement, de demande formulée en ligne ou de la demande par téléphone font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF VOYAGEURS SA (responsable du traitement). Le traitement de ces données (nom, prénom, 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 – TER BRETAGNE et DOCAPOSTE (le sous- traitant en charge du traitement). Les données numériques seront conservées 24 mois après la date de résiliation de l'abonnement (5 ans pour les documents physiques).

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

La base juridique est l'exécution du contrat.

L'Abonné 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 Bénéficiaire d'y accéder.

Ces informations ne seront pas utilisées à des fins commerciales et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données conservent un caractère strictement confidentiel et ne feront l'objet d'aucun transfert de données hors Union Européenne.

Conformément à la réglementation application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

L'Abonné déclare être informé que tout appel au Centre d'Abonnement TER est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si l'Abonné ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. L'Abonné dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à donnees-personnelles-ter@sncf.fr.