

## **Conditions générales d'application de la Garantie « Engagement Ponctualité » TER BreizhGo**

Les présentes conditions générales d'application ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de la Garantie « Engagement Ponctualité » TER BreizhGo. Le client doit être titulaire d'un abonnement TER Bretagne en cours de validité. « L'Engagement Ponctualité » concerne les abonnés annuels jeunes –26 ans, annuels jeunes –26 ans + accès TGV, les abonnés annuels tout public, les abonnés annuels tout public avec accès TGV, ainsi que les formules annuelles disponibles avec les réseaux urbains ayant un accord « abonnement annuel » avec le TER. L'accès et l'inscription via le site internet TER BreizhGo (<https://www.ter.sncf.com/bretagne>) à ce dispositif entraînent l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes conditions générales par le client.

### **I. Description de la Garantie « Engagement Ponctualité » TER BreizhGo**

L'offre est réservée aux clients SNCF TER BreizhGo titulaires d'un abonnement annuel.

Pour pouvoir bénéficier de « L'Engagement Ponctualité », les abonnés s'inscrivent sur le site internet dédié en créant un compte utilisateur et déclarent leurs trains aller et retour. Si le parcours client comprend 2 trains, celui-ci pourra saisir ses deux trains.

Les trains Intercités, TGV et les cars n'entrent pas dans le champ d'application de « L'Engagement Ponctualité ».

Les abonnés annuels effectuant des trajets interrégionaux entre Bretagne et Pays de Loire peuvent s'inscrire à « L'Engagement Ponctualité ».

A compter du 1er Septembre 2020, les abonnés annuels bénéficient d'une minoration de 20% de leur mensualité (pour les abonnés titulaires d'un TER + urbain, seule la part train sera minorée) si les deux trains déclarés ont subi 5 situations dégradées ou plus sur un mois civil. Par exemple, 3 situations dégradées sur le train aller et 2 sur le train retour donnent un cumul de 5 situations dégradées et permet de bénéficier de la minoration de 20%.

On considère qu'un TER est en « situation dégradée » quand il est supprimé ou quand il subit un retard supérieur ou égal à 10 minutes à l'arrivée à la gare de destination déclarée.

Pour les abonnés titulaires d'un abonnement annuel comprenant une partie urbaine, seule la partie train est minorée. « L'Engagement Ponctualité » TER BreizhGo ne s'applique pas sur la partie urbaine du prélèvement.

Les horaires de référence utilisés comme base de comparaison quotidienne sont ceux figurant sur le site TER BreizhGo la veille du jour de circulation.

## **II. Modalités d'inscription**

- 1) « L'Engagement Ponctualité » est réservé aux clients SNCF TER BreizhGo titulaire d'un abonnement annuel de plus ou moins de 26 ans en cours de validité sans lequel ils ne pourront être éligibles à « l'Engagement Ponctualité » TER BreizhGo.
- 2) Pour pouvoir bénéficier de la Garantie TER BreizhGo, les abonnés :
  - Doivent se rendre sur le site TER BreizhGo, rubrique « Abonnements/abonnement-annuel-TER » (<https://www.ter.sncf.com/bretagne>).
  - S'inscrire au service en renseignant leur numéro d'abonné et date de naissance.
  - Renseigner le numéro du principal TER emprunté le matin et le numéro principal train TER emprunté le soir. Les trains déclarés correspondent obligatoirement au trajet indiqué sur le contrat d'abonnement.
  - Seuls les trains TER BreizhGo entrent dans le champ d'application de « l'Engagement Ponctualité » TER BreizhGo.
  - En cas de 1<sup>ère</sup> souscription, « l'Engagement Ponctualité » entre en vigueur dès le lendemain.
    - a. Si l'abonné prend des trains différents selon les jours de la semaine, il a la possibilité de déclarer un train différent le matin et le soir.
    - b. Les trains Intercités, les cars TER et les TGV n'entrent pas dans le champ d'application de la Garantie Voyageurs TER BreizhGo.
  - Une fois les trains TER renseignés et validés, un courriel de confirmation d'inscription est envoyé à l'abonné.
  - Les horaires des trains TER renseignés sont reconduits tacitement tous les mois.
  - La possibilité pour l'abonné de modifier la veille de son départ le train choisi.
- 3) Les abonnés peuvent modifier leurs trains la veille pour une prise en compte dès le lendemain. Une fois la modification effectuée et validée, un courriel de confirmation d'inscription est envoyé à l'abonné.
- 4) Modification des horaires de trains enregistrés : les abonnés peuvent modifier leurs trains aller/retour durant le mois en cours. La saisie doit être faite sur les trains choisis. La prise en compte est effective dès le lendemain.
- 5) L'abonné peut, s'il le souhaite, en se connectant sur le site TER BreizhGo, visualiser les dates auxquelles les trains qu'il a désignés ont été en situation dégradée. Pour un mois de circulation donné, les TER en situation dégradée sont consultables le mois suivant.

## **III. Modalités d'indemnisation**

Les abonnés répondant aux critères d'indemnisation sont informés par courriel à partir du 20 du mois suivant le mois de circulation concerné.

L'indemnisation est réalisée sous la forme d'une minoration équivalente à 20% du montant de la mensualité du mois de circulation concerné (sur la part train uniquement) sous les 70 jours (M+2) suivant la fin de ce mois de circulation.

Exemple : pour les circulations du mois de Septembre, un courriel sera envoyé aux abonnés éligibles au plus tard le 20 Octobre et le prélèvement du mois de Novembre sera minoré de 20% du montant de la mensualité payée sur la partie train.

Cette indemnisation n'est pas cumulable avec toute autre forme d'indemnisation.

Causes éligibles à la minoration :

- Lorsque le train est supprimé.
- Quand le train subit un retard supérieur ou égal à 10 minutes à l'arrivée à la gare de destination déclarée.
- Les trains déclarés aient subi au moins 5 situations dégradées ou plus sur un mois civil.
- Les trains déclarés correspondent obligatoirement au trajet indiqué sur le contrat d'abonnement.

Causes non éligibles à la minoration :

- Les causes externes à la SNCF :
  - Acte de vandalisme
  - Accidents de la personne
  - Bagage délaissé
  - Manifestations externes
  - Intempéries
  - Agressions
  - Dé rangement installations
  - Incidence conséquence travaux
  - Obstacles sur les voies

Cas particuliers :

- 1) Les abonnés annuels ayants payés au comptant leur abonnement sont indemnisés par virement bancaire après envoi de leur RIB/ Pour se faire, ils devront saisir leur IBAN en ligne sur le site, sur l'onglet « Engagement Ponctualité » (page de résultat du mois considéré), ceci pour chaque mois donnant lieu à indemnisation.
- 2) Les abonnés annuels ayant suspendus leur abonnement au moment de l'indemnisation bénéficieront de la minoration sur leur premier mois de reprise.
- 3) Les abonnés annuels répondant aux critères d'indemnisation et ayant résilié leur abonnement après le mois de circulation ou ayant payé comptant sont indemnisés par virement bancaire à la même échéance.
- 4) Les abonnés en situation d'impayé au moment de la minoration ne pourront bénéficier de la minoration qu'après avoir régularisé leur situation et avoir envoyé une demande

sur le site internet TER BreizhGo dans la rubrique « nous contacter/par courriel/réclamation ». Les abonnés annuels en situation d'impayé au moment de la minoration ne pourront pas bénéficier de la minoration à posteriori.

#### **IV. Modalités d'information**

- 1) Les informations sont disponibles sur le site TER BreizhGo rubrique « Engagement Ponctualité » TER BreizhGo ou auprès de Contact 'TER BreizhGo au 0 800 880 562 (appel gratuit).
- 5) Les réclamations se font par mail, exclusivement à l'adresse sur le site internet TER BreizhGo dans la rubrique « Services et contacts/Contacts » en sélectionnant l'objet de la réclamation « Engagement Ponctualité ».

Ces conditions générales d'applications sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sont mises à jour sur le site TER BreizhGo à chaque modification.

Conditions générales d'application applicables à partir du 01/09/2020.