

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – CARTES RÉMI LIBERTÉ

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après les « CGV ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et règles d'utilisation de l'ensemble des cartes Rémi Liberté, Rémi Liberté Plus, Rémi Liberté Jeune et Rémi Liberté Senior (ci-après « les Cartes Rémi Liberté »).

1 - DESCRIPTION DES PRODUITS

1-1 Les cartes Rémi Liberté sont utilisables par le client sur les lignes du réseau de transport Rémi en intra-Centre-Val de Loire et vers l'Île-de-France, ainsi que vers les régions limitrophes en accord tarifaire (Île-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Pays de la Loire, Bourgogne-Franche-Comté et Auvergne-Rhône-Alpes).

1-2 Les cartes Rémi Liberté sont rigoureusement personnelles et incessibles.

1-3 Les cartes Rémi Liberté sont émises sous format papier (format billet IATA) ou sous format billettique pour les cartes Rémi Liberté Jeune sur les cartes jymalin.

1-4 Le client peut procéder à l'achat de l'une des cartes Rémi Liberté via le site internet www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire ou en se présentant à l'une des gares du réseau de transport ferroviaire Rémi :

- Par internet : le client choisit la carte souhaitée sur le site. Il renseigne ses coordonnées personnelles et fournit, si besoin, les pièces justificatives nécessaires pour la création du compte. Puis, le client procède au paiement en ligne. Il recevra sa carte Rémi Liberté sous format papier dans les 5 jours ouvrés à l'adresse indiquée dans son compte client (frais d'envoi gratuits).

- Au guichet de l'une des gares du réseau de transport Rémi : le client renseigne ses coordonnées personnelles sur un formulaire papier fourni par le vendeur. Il procède au paiement au guichet. Le vendeur émet une carte au format papier. Un double du formulaire d'inscription est fourni au client, en cas de perte de la carte Rémi Liberté. Pour les produits le permettant (développement en cours au sein de l'entreprise), il sera possible de charger ces cartes de réduction Rémi sur les cartes billettiques jymalin en cours de validité.

Pour être valides, les cartes Rémi Liberté doivent comporter une photo d'identité du titulaire de la carte.

Les cartes Rémi Liberté sont valides un an à compter de leur premier jour de validité. Pour les cartes Rémi Liberté Jeune, la validité est d'un an au maximum car sa validité s'arrête quoi qu'il en soit au plus tard la veille des 27 ans du client.

La vente ne sera considérée comme réalisée qu'après réception du paiement intégral du prix. Il appartient au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le site www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le client et le vendeur. Le droit de rétraction n'est pas applicable (article L221-2 9° du Code de la consommation). Le vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

1-5 Les clients sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le contrat d'achat. Toute fausse déclaration sur le dossier de souscription est susceptible d'entraîner des poursuites pénales et la résiliation immédiate de la carte Rémi Liberté.

2 – PAIEMENT DE LA CARTE RÉMI LIBERTÉ

2-1 Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Paiement par carte bancaire
 - Paiement par chèque (au guichet de la gare uniquement)
 - Paiement en espèces (au guichet de la gare uniquement)
- Le prix de la carte Rémi Liberté est disponible sur Internet <https://www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire> (devis disponible).

2-2 Le Payeur peut être différent du titulaire de la carte Rémi Liberté.

2-3 Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par courrier au Centre de relations clients Contact Rémi Train dont les coordonnées figurent à l'article 8 de la présente).

2-4 Un Payeur peut prendre en charge plusieurs cartes Rémi Liberté.

2-5 Paiement du prix de la carte Rémi Liberté :

2-5-1 Le prix de la carte Rémi Liberté est payé au comptant et fixé pour une période incompressible et insécable de douze (12) mois, sans préjudice des précisions qui suivent pour la carte Jeune. Le montant de la carte Rémi Liberté, est à régler intégralement dès la souscription.

2-5-2 Dans le cas d'achat d'une carte Rémi Liberté Jeune par un client dans l'année de ses 26 ans, la carte ne sera plus valide à partir de la veille de ses 27 ans. Aucun remboursement ne sera fait en fonction de cette date.

2-6 En cas d'incident de paiement, le client 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 de relations clients Contact Rémi Train dont les coordonnées figurent à l'article 8 de la présente.

3 – CONDITIONS D'UTILISATION DES CARTES RÉMI LIBERTÉ

3-1 Lors de ses voyages, le titulaire de la carte Rémi Liberté doit présenter sa carte Rémi Liberté ainsi qu'un billet valide au tarif réduit selon la période de voyage.

3-2 En cas de doute sur l'identité du client, lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-3 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.

3-4 Toute utilisation frauduleuse par le client des cartes Rémi Liberté (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait des cartes sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

3-5 Les cartes Rémi Liberté ne peuvent être ni suspendues ni résiliées par le client pendant leur période de validité.

4 - MODIFICATIONS TARIFAIRES

SNCF VOYAGEURS SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires des cartes Rémi Liberté. Ces modifications seront néanmoins sans impact pour les cartes achetées avant l'entrée en vigueur de ces modifications.

5 - PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION

5-1 La perte, le vol ou la non-réception des cartes Rémi Liberté doit être immédiatement signalé par Internet via l'espace client, par téléphone, ou par courrier au Centre de relations clients Contact Rémi Train dont les coordonnées figurent à l'article 8 de la présente qui précisera également les modalités et délais de fabrication du duplicata de la carte.

5-2 En cas de perte ou de vol, les cartes Rémi Liberté sont remplacées moyennant le règlement de 10€. Le client ayant acheté sa carte Rémi Liberté via le site TER Centre-Val de Loire devra refaire sa demande sur le site sans présenter de justificatif particulier. Pour le client ayant acheté sa carte Rémi Liberté au guichet d'une gare, il devra se représenter à un guichet d'une gare du réseau de transport Rémi, muni du double du formulaire de souscription tamponné par la SNCF qui lui avait été remis lors de sa souscription.

5-3 Les duplicata des cartes sont envoyés par courrier au client dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement par le Centre de relations clients Contact Rémi Train. Dans l'attente de cette réception et conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la carte Rémi Liberté doit se munir d'autres titres de transport au tarif normal en vigueur.

6 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

6-1 Les présentes CGV s'imposent à la fois au Payeur et au client.

6-2 En souscrivant à l'une des cartes Rémi Liberté, le Titulaire et le Payeur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées.

7 – EMPREINTE CO₂

Comment est estimée l'empreinte CO₂ de votre trajet sur ter.sncf.com ? En multipliant la distance parcourue pour votre trajet par la quantité moyenne de CO₂ 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. On 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 CO₂ 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 CO₂ 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 CO₂ de l'électricité à usage transport + Consommation gazoil 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. L'émission de CO₂ de votre trajet est donc égale à la distance de votre trajet x l'émission de CO₂ 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 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 CO₂ des prestations de transport.

*Source : SNCF - consommations d'énergie et fréquentations de 2019.

**Source : Ministère du Développement durable et de l'énergie « Information CO₂ des prestations de transport – Guide méthodologique », 2019. https://medias.sncf.com/sncfcom/rse/Methodologie-generale_guide-information-CO2.pdf

8 - CONTACT

Le service après-vente des cartes Rémi Liberté est géré par le Centre de relations clients Contact Rémi Train, qui peut être contacté :

- par courriel : remi-train@regioncentre.fr,
- par téléphone : 0 800 83 59 23 (appel non surtaxé)
- par courrier postal : Contact Rémi Train – BP 40625 – 37206 Tours Cedex 03
- Au guichet de l'une des gares du réseau de transport Rémi

9 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

SNCF Voyageurs (société anonyme à capitaux publics domiciliée 9 rue Jean-Philippe Rameau 93200 Saint-Denis) met en œuvre, en qualité de responsable de traitement, des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture des services objet des présentes conditions générales de vente.

Les traitements répondent aux finalités suivantes :

- la confection des cartes de réduction régionales de TER Centre-Val de Loire (Rémi Liberté, Rémi Liberté Jeune, Rémi Liberté Plus et Rémi Liberté Senior) ainsi que le service après-vente lié à la carte, y compris le contrôle et le traitement des réclamations éventuelles. La base légale de ce traitement et l'exécution du contrat d'adhésion aux cartes de réduction.

- l'envoi d'informations voyageurs et d'offre commerciales. La base légale de ce traitement et le recueil de consentement.

Les données collectées sont communiquées aux seuls services de SNCF Voyageurs habilités à en connaître pour les finalités précitées, ainsi qu'à son sous-traitant en charge du service après-vente et des réclamations.

Les données sont conservées pendant 3 ans maximum après échéance du contrat.

Conformément à la réglementation applicable, notamment la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) « RGPD » n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous avez la possibilité d'exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation ou d'effacement de vos données, et du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous pouvez définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de vos données personnelles en cas de décès.

Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse électronique suivante : donnees-personnelles-ter@sncf.fr