



## **Conditions d'application de la GARANTIE PONCTUALITE DES TRAINS REMI EXPRESS (GPRES)**

Les présentes Conditions d'application ont pour objet de définir le périmètre, la consistance et les modalités d'application de la **Garantie Ponctualité Rémi Express**. Elles complètent les conditions générales de vente SNCF voyageurs applicables au contrat de transport (Tarifs Voyageurs SNCF, disponible à [https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs\\_voyageurs\\_Juillet\\_2022.pdf](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_Juillet_2022.pdf))

### **I. PERIMETRE D'APPLICATION DE LA GARANTIE**

#### **1) Trains concernés**

La Garantie Ponctualité des trains Rémi Express n'est applicable que sur la partie du voyage effectuée les trains des lignes « Rémi Express », à savoir :

- **Paris - Bourges**
- **Tours - Orléans - Paris**
- **Paris - Montargis - Nevers**

En conséquence, la Garantie Ponctualité est valable uniquement sur les trains listés en annexe 1.

La Garantie n'est applicable que pour les trains ayant circulé dans les 7 jours maximum qui précèdent la date de la demande d'application de la Garantie. Donc la demande doit être faite dans les 7 jours qui suivent le voyage.

#### **2) Tarifs concernés**

La Garantie Ponctualité ne s'applique que sur les billets émis au tarif « occasionnel ». En conséquence, la Garantie Ponctualité ne s'applique pas aux billets émis aux tarifs « abonnés ».

### **II. CONTENU DE LA GARANTIE**

La Garantie Ponctualité consiste en l'octroi d'une compensation financière, sous forme de bon d'achat numérique, en cas de retard du train concerné.

Le montant de cette compensation est fixé comme suit :

- un retard entre 30 minutes et 1H59 : **25% du prix du billet**
- un retard entre 2H et 2H59 : **50% du prix du billet**
- un retard supérieur à 3H : **75% du prix du billet**

Les horaires de référence utilisés comme base de comparaison sont ceux figurant sur le site TER Centre Val de Loire.

La compensation est calculée uniquement sur le prix du billet correspondant au trajet effectué en train Rémi Express, y compris sur les parcours effectués en correspondance

La Garantie ponctualité ne s'applique pas aux suppressions de train, lesquelles doivent faire l'objet d'une demande spécifique au service clientèle.

La garantie ne s'applique pas si le voyageur n'a pas effectué son voyage.

La compensation calculée n'est versée **que si elle est supérieure ou égale à 4€.**

Les Bons d'Achat Numériques (BAN) sont valables 12 mois (à compter de la date d'envoi au client), ne sont pas nominatifs et sont utilisables uniquement sur le site TER Centre Val de Loire, pour un parcours sur la Région Centre- Val de Loire, en train REMI ou REMI Express.

### III. MODALITES D'APPLICATION DE LA GARANTIE

**La demande de remboursement doit être adressée au maximum 7 jours après le voyage concerné. Passé ce délai, ou s'il manque une pièce justificative du billet la Garantie ne s'applique pas.**

#### 1) Formulaire de remboursement

Pour bénéficier de la Garantie Ponctualité REMI EXPRESS, le client devra indiquer la référence portée par ce titre, qu'il soit sur un support papier ou dématérialisé.

Pour pouvoir bénéficier de la GARANTIE PONCTUALITE REMI EXPRESS, les clients doivent se rendre **sur le site TER Centre-Val de Loire**, rubrique « services et contacts », « Garantie Ponctualité Trains Rémi Express » :

<https://www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire/services-contacts/garantie-ponctualite-remi-express>

Le client doit saisir sa demande de remboursement en ligne, choisissant le formulaire adapté à sa demande en fonction de s'il a effectué un voyage TER « sec » ou un voyage TER + TGV / Intercités :

- a. Si le client possède **un billet pour un trajet qui comprend un voyage avec RÉMI EXPRESS en correspondance avec un TGV ou un INTERCITÉ** (ou inversement), il doit :
  - Remplir le formulaire « **REMI EXPRESS + TGV/INTERCITES** » spécifique à ce cas, **dans les 7 jours qui suivent** son voyage

- Mentionner sa **référence de Dossier Voyage composé de 6 lettres** : si le train concerné est éligible à la garantie (retard d'au moins 30 minutes), SNCF Voyageurs indique le montant du dédommagement et la demande se poursuit (à défaut, il est indiqué que le train n'est pas éligible à la garantie).
- **Le client peut alors saisir ses coordonnées postales et son adresse mail. Il recevra son dédommagement** dans un délai de 60 jours (à partir de la date de demande de dédommagement) sous la forme d'un Bon d'Achat Numérique, utilisable sur ses prochains voyages en train **sur le réseau Rémi**.
  - b. Si le client possède **un billet pour un trajet REMI EXPRESS uniquement, ou en correspondance avec un train REMI ou un autre TER**, il doit :
    - Remplir le formulaire « **AUTRES TRAJETS RÉMI EXPRESS** », spécifique à ce cas, **dans les 7 jours qui suivent** son voyage
    - **Saisir ses coordonnées postales et son adresse mail**
    - **Indiquer le parcours effectué et les horaires théoriques, puis le retard subi.**
    - **Joindre la copie de son titre de transport** (format **PDF** ou **photo**) ou la confirmation de voyage pour un billet acheté sur digital.
    - **Les justificatifs présentés doivent correspondre**
    - Une fois que la demande a été transmise par le client, si **le retard du train est validé, il recevra son dédommagement** dans un délai de 60 jours (à partir de la date de demande de dédommagement) sous la forme d'un bon d'achat numérique, utilisable sur ses prochains voyages en train **sur le réseau Rémi**. **Si la demande n'est pas recevable** il recevra un courriel l'informant du refus de dédommagement.

L'accès à la demande de dédommagement entraîne l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes conditions par le client.

## 2) Modalités d'information

- A. Les informations sont disponibles sur le site TER CENTRE-VAL DE LOIRE rubrique "Services et contacts" ou auprès du Centre de Relation Usagers Rémi au 0806.70.33.33 (service gratuit et appel payant).
- B. Les réclamations, autres que celles liées à la GARANTIE PONCTUALITE DES TRAINS REMI EXPRESS (GPRES), se font par mail, dans la rubrique « Services et contacts », « nous contacter »

**Ces Conditions d'application sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sont mises à jour sur le site TER Centre Val de Loire à chaque modification. Ces conditions d'application sont applicables depuis le 01/01/2020.**

## 3) Protection des données à caractère personnelles

SNCF Voyageurs met en œuvre, en qualité de responsable de traitement, des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture du service Garantie ponctualité Remi Express.

**Le traitement mis en œuvre a les finalités et bases légales suivantes :**

Finalités	Base légale
Déterminer l'éligibilité d'une personne à bénéficier de la Garantie Ponctualité Remi Express	Exécution du contrat
La gestion des réponses	Exécution du contrat
La réalisation de statistiques	Exécution du contrat
Le traitement des réclamations éventuelles	Exécution du contrat
L'envoi d'offres commerciales après recueil du consentement	Consentement

Les données à caractère personnel sont collectées pour les finalités déterminées, explicites et légitimes exposées ci-dessus et ne seront pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités.

Les données sont collectées par le prestataire SoftConcept, en sa qualité de sous-traitant. Elles peuvent être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région Centre-Val de Loire, autorité organisatrice des transports, en sa qualité de destinataire des données à caractère personnel aux termes de la Convention d'exploitation conclue entre SNCF Voyageurs et la Région Centre-Val de Loire.

Elles sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans **après l'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, d'opposition ou d'effacement de vos données. Pour exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le Correspondant Données personnelles à l'adresse électronique suivante : [donnees-personnelles-ter@sncf.fr](mailto:donnees-personnelles-ter@sncf.fr) ou par courrier à l'adresse postale suivante : SNCF Voyageurs-Direction TER, à l'attention du Correspondant données personnelles, 116 Cours Lafayette, 69003 Lyon.

Si après avoir contacté le Correspondant Données personnelles vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous disposez du droit de déposer plainte auprès de l'autorité française de contrôle des données, la CNIL située 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## Annexe 1 : Liste des trains ouvrant droit à la GARANTIE PONCTUALITE REMI EXPRESS

Seuls les trains de la liste suivante ouvrent droit à la GARANTIE PONCTUALITE TRAINS REMI EXPRESS :

3902/3
3904/5
3908/9
3910/1
3912/3
3914/5
3916/7
3918/9
3920/1
3920/1
3922/3
3922/3
3924/5
5900
5901
5904
5905
5905
5906
5908
5909
5909
5910
5911
5911
5912
5912
5914
5915
5916
5916
5917
5919
5921
14030
14031
14032
14033
14034
14035

14036
14037
14038
14040
14041
14043
14044
14045
14047
14048
14049
14050
14052
14053
14055
14056
14057
14058
14059
14060
14061
14062
14063
14064
14065
14066
14067
14068
14070
14071
14072
14073
14074
14075
14076
14078
14079
14080
14081
14082