



## Conditions d'application de la GARANTIE PONCTUALITE REMI TRAINS

Les présentes Conditions d'application ont pour objet de définir le périmètre et les modalités d'application de la **Garantie Ponctualité sur les trains REMI Express et les trains REMI**. Elles complètent les conditions générales de vente SNCF voyageurs applicables au contrat de transport (Tarifs Voyageurs SNCF, disponible : <https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2024-10/tarifs-voyageurs-version-4-octobre-2024-vdef-fr.pdf>)

### 1. TARIFS CONCERNES

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 ».

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

La Garantie n'est applicable que pour les trains ayant circulé dans les 90 jours maximum qui précèdent la date de la demande d'application de la Garantie. Donc la demande doit être faite dans les 90 jours qui suivent le voyage.

La compensation est calculée uniquement sur le prix du billet correspondant au trajet effectué en train Rémi ou Rémi Express.

Les voyageurs possédant un billet direct intégrant un segment Rémi ou Rémi Express pourront être indemnisés par l'intermédiaire d'un bon d'achat, en cas de retard à partir de 60 minutes. (Définition d'un billet direct en point 2.2 du Volume 1 des CGV – Disponible [ICI](#)). Les barèmes d'indemnisation et formulaire d'indemnisation sont les mêmes que pour les garanties sur les trains REMI disponible en chapitre 4.1 et 4.2.

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.

La demande de remboursement doit être adressée au maximum 90 jours après le voyage concerné. Passé ce délai, ou s'il manque une pièce justificative du billet la Garantie ne s'applique pas.

### 3. LA GARANTIE PONCTUALITE POUR LES TRAINS REMI EXPRESS

La Garantie Ponctualité des trains Rémi Express n'est applicable que sur la partie du voyage effectuée sur 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**.

#### 3.1. Contenu de la garantie

La Garantie Ponctualité consiste en l'octroi d'une compensation financière, sous forme de Bon d'Achat Numérique (BAN), 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.

#### 3.2. Formulaires de remboursement

Pour bénéficier de la Garantie Ponctualité REMI EXPRESS, le client devra indiquer la référence portée par ce titre, qu'il soit sur papier ou support 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 un billet nominatif ou pas ou pour tout autre cas particulier :

a. Si le client possède un **billet nominatif pour un trajet qui comprend un voyage avec RÉMI EXPRESS**, il doit :

- Remplir le formulaire « **BILLET NOMINATIF REMI EXPRESS** » spécifique à ce cas, **dans les 90 jours qui suivent** son voyage
- Mentionner sa **référence de Dossier Voyage composé de 6 ou 8 lettres et chiffres** (Ex : **REF : MG380930** ou **Référence de commande : RP99XCL**). 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 non nominatif, ou en correspondance avec un autre TER, ou un pass découverte**, il doit :

- Remplir le formulaire « **BILLET NON NOMINATIF ou AUTRES CAS PARTICULIERS** », **dans les 90 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.

#### 4. LA GARANTIE TRAINS REMI

La Garantie Ponctualité des trains REMI n'est applicable que sur la partie du voyage effectuée avec les trains REMI.

## 4.1. Contenu de la garantie

La Garantie REMI consiste en l'octroi d'une compensation financière, sous forme de Bon d'Achat Numérique (BAN), en cas de retard du train concerné.

Le montant de cette compensation est fixé comme suit :

- un retard entre 60 minutes et 1H59 : **25% du prix du billet**
- un retard à partir de 2H : **50% du prix du billet**

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

## 4.2. Formulaire de remboursement

Pour bénéficier de la Garantie REMI, le client devra fournir en pièce jointe une copie de son titre, qu'il soit sur papier ou support dématérialisé.

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

### ➤ Le client doit alors :

- compléter le formulaire en sélectionnant « **je suis un voyageur occasionnel** », « **Retard train REMI** », « **Retard inopiné supérieur ou égal à 1h sur train REMI (Sauf Rémi Express)** »
- **joindre la copie de son titre de transport** (format **PDF** ou **photo**) ou la confirmation de voyage pour un billet acheté sur digital.

**Il recevra alors 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**.

### **Les justificatifs présentés doivent correspondre**

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

## 5. MODALITE 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 et REMI EXPRESS (GPRES), se font par le formulaire de la rubrique « Services et contacts », « contacts ».

**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.**

## 6. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE 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 Trains.

**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 train	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 :

Numérotation jusqu'au 14/12/24	Numérotation à partir du 15/12/24
3902/3	3902/3
3904/5	3904/5
3908/9	3908/9
3910/1	3910/1
3912/3	3912/3
3914/5	3914/5
3916/7	3916/7
3918/9	3918/9
3920/1	3920/1
3922/3	3922/3
3924/5	3924/5
5900	5900
5901	5901
5904	5904
5905	5905
5906	5906
5908	5908
5909	5909
5910	5910
5911	5911
5912	5912
5914	5914
5915	5915
5916	5916
5917	5917
5919	5919
5921	5921
14030	860500
14031	860503
14032	860502
14033	860551
14034	860504
14035	860509
14036	860506
14037	860511
14038	860550
14040	860508
14041	860553
14042	860554

14043	860515
14044	860510
14045	860554
14047	860557
14048	860556
14049	860517
14050	860512
14051	860513
14052	860552
14053	860519
14055	860521
14056	860516
14057	860523
14058	860524
14059	860525
14060	860518
14061	860563
14062	860520
14063	860527
14064	860558
14065	860529
14066	860522
14067	860565
14068	860560
14069	860561
14070	860526
14071	860531
14072	860562
14073	860533
14074	860530
14075	860535
14076	860532
14077	860567
14078	860534
14079	860537
14080	860536
14081	860569
14082	860564