

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CARTE SOLIDAIRE TER GRAND EST (au 1^{er} septembre 2017)

OBJET

La présente adhésion fixe, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation, désignée sous l'appellation « carte solidaire », comme support donnant droit à la réduction de la carte solidaire sur le périmètre TER de la Région Grand Est. La détention de la carte solidaire permet d'obtenir des titres de transports avec une réduction de 80% sur le tarif normal, en seconde classe, pour tous les voyages.

APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

En accord avec son autorité organisatrice, SNCF Mobilités se réserve le droit de faire évoluer les présentes conditions générales d'utilisation moyennant un préavis d'un mois minimum. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients sur le site internet de SNCF Mobilités.

La nullité en tout ou partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes CGU, aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision de justice devenue définitive, n'entraîne pas la nullité des autres dispositions ou de la partie de la disposition non entachées de nullité.

I - LA CARTE SOLIDAIRE

La carte comporte :

- Un recto commun au visuel de la carte solidaire
- Un verso qui affiche notamment les informations nominatives : nom, prénom, photographie d'identité, numéro de carte et date de fin de validité.

II - LE TITULAIRE D'UNE CARTE SOLIDAIRE

La dénomination « titulaire » indique pour les présentes CGU la personne inscrite sur la carte solidaire. La carte solidaire est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique. Cette carte n'est pas cessible et ne peut être utilisée par une tierce personne.

Le titulaire doit être âgé de plus de 4 ans à la date de demande de la carte solidaire. Pour les mineurs non émancipés, la demande de souscription de la carte doit être signée par le représentant légal. Le titulaire n'a pas à justifier de sa résidence principale dans la région Grand Est.

III - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION À LA CARTE SOLIDAIRE

Demande de la carte

Modalité de la demande

Pour réaliser la demande de carte solidaire, le présent formulaire de demande de carte solidaire doit être rempli de manière lisible. Il est disponible aux guichets d'une gare de la région Grand Est ou sur le site internet de TER Grand Est : grandest.ter.sncf.com.

Pièces à fournir

La délivrance de la carte solidaire est subordonnée à l'éligibilité selon les critères en vigueur et à la fourniture des renseignements et justificatifs adressés au centre de traitement des cartes solidaires, à savoir :

- le formulaire de souscription dûment rempli et signé valant acceptation des présentes conditions générales. Pour les mineurs non émancipés, la souscription doit être signée par le représentant légal.

- la photocopie d'attestation CMUC
- la photocopie des pièces d'identité des bénéficiaires

- une photographie d'identité récente avec comme renseignement au dos les nom(s) et prénom(s) du(des) titulaire(s) de la carte (sous réserve d'acceptation). La photographie doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre faisant ainsi ressortir nettement le contour et les détails du portrait, la tête devant être prise de face ou au maximum de trois-quarts. Seules les photographies permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées.

Délivrance de la carte

La délivrance de la carte solidaire est subordonnée à l'acceptation de la demande d'adhésion par l'émetteur. En cas d'acceptation par l'émetteur de la carte solidaire, la carte (ou les cartes) sera envoyée directement au domicile du client sous 15 jours par courrier postal.

L'acceptation sera positive si l'ensemble des pièces demandées sont fournies et valables.

En cas de refus par l'émetteur, les motifs du refus seront indiqués par courrier ou courriel au client.

Renouvellement de la carte

Le renouvellement de la carte solidaire ne pourra se faire qu'au plus tôt un mois avant la date d'expiration inscrite sur la carte. Pour ce faire, il y a lieu de remplir le présent formulaire et d'y joindre à nouveau l'ensemble des pièces demandées.

IV - DUPLICATA DE LA CARTE SOLIDAIRE

La perte ou le vol, d'une carte doit être signalé dès sa survenance.

En cas de perte ou de vol d'une carte solidaire, le titulaire devra déposer une nouvelle demande de carte solidaire.

Aucun duplicata ne sera délivré.

V - PÉRIMÈTRE ET CONDITIONS D'UTILISATION

La carte solidaire ne vaut pas titre de transport. Elle doit être accompagnée d'un titre de transport valable. La carte solidaire est utilisable uniquement pour un parcours ayant comme origine et destination finale une gare située dans le périmètre du réseau TER Grand Est. Pour voyager, le titulaire de la carte solidaire doit se munir de sa carte et d'un titre de transport valable pour la période et le parcours concernés. Pour être valable, les titres de transport doivent être compostés obligatoirement avant l'accès au train. En cas d'oubli de carte ou de non-compostage des titres de transport, le titulaire voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

Le titulaire est responsable envers SNCF Mobilités et/ou les tiers de l'utilisation de la carte et de tout préjudice matériel et/ou immatériel, direct et/ou indirect de quelque nature que ce soit causé par lui et/ou ses préposés en cas d'utilisation non-conforme.

En cas de doute sur l'identité du porteur de la carte solidaire, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte solidaire ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement, selon les termes de l'article XI.

La carte reste la propriété de l'émetteur (SNCF Mobilités). L'émetteur se réserve le droit de retirer ou de changer la carte, quel que soit le motif.

VI - INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées par le biais du formulaire de souscription sont obligatoires, excepté le courriel et les numéros de téléphone qui sont recommandés.

Les données sont collectées par SNCF Mobilités et font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des cartes solidaires. Elles sont destinées à SNCF Mobilités.

À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée.

Le traitement automatisé d'informations à caractère nominatif fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, toute personne concernée par le traitement dispose :

- d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;

- d'un droit d'opposition au traitement de ces données, pour des motifs légitimes.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de SNCF Contact TER Grand Est - BP 10056 - 67067 STRASBOURG Cedex par courrier accompagné d'une photocopie de la pièce d'identité.

L'ensemble des données clients est conservé pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux (2) ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

VII - INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS

Toute information ou réclamation concernant les conditions d'utilisation ou le suivi d'un dossier de souscription de la carte solidaire est à formuler auprès de Contact TER Grand Est - BP 10 056 - 67067 Strasbourg Cedex.

Cette réclamation doit être formulée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date des faits justifiant la réclamation.

En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée dans les meilleurs délais, les deux parties s'efforçant, en tout état de cause, de trouver une solution amiable en cas de litige.

En aucun cas la responsabilité de l'émetteur ne pourra être recherchée au titre de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs prestations par les transporteurs autres que l'émetteur.

VIII - DURÉE DU CONTRAT D'ADHÉSION

La carte solidaire a une durée de validité indiquée au verso de la carte. Toutefois, le titulaire devant être en possession de sa carte pendant son voyage, elle n'est utilisable qu'à compter de sa réception par le titulaire.

À la fin de la validité, la carte devra être détruite par le titulaire pour éviter toute utilisation frauduleuse par un tiers.

À la date d'échéance de la carte, une demande de renouvellement peut être effectuée selon les termes de l'article III.

IX - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE SNCF

La carte solidaire peut être résiliée de plein droit par SNCF, sans aucune indemnité, pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande de carte solidaire, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives

- en cas de fraude établie dans l'utilisation d'une carte solidaire :

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte solidaire pourra entraîner le retrait immédiat de celle-ci et l'application à l'encontre de l'utilisateur de poursuites et de sanctions prévues par la loi et ce, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article XI régissant les cas de résiliation.

Exemples d'usage abusif ou frauduleux :

- utilisation par une tierce personne, sauf en cas de déclaration de perte ou de vol établie auprès des services de police ou de gendarmerie ;
- utilisation d'une carte solidaire périmée ;
- falsification d'une carte ou du titre de transport solidaire.

- en cas d'infraction à bord des trains ou des bus (outrage, dégradation...)

La carte sera retirée au moment du contrôle dans les trains ou cars, ou à posteriori. Le titulaire de la carte ne pourra plus bénéficier du tarif solidaire pour une durée d'un an, à compter de la date de la fraude constatée. Le centre de traitement de la carte solidaire signifie la résiliation par lettre au titulaire pour l'informer de son exclusion du dispositif.

Tout titulaire dont la carte solidaire a été résiliée pour fraude établie s'engage, si sa carte n'a pas été retirée par un agent de contrôle, à restituer sa carte dans les 3 jours ouvrables suivant la date de réception de la lettre, par courrier au centre de traitement des cartes solidaires. Toute personne continuant d'utiliser une carte solidaire résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

En outre, de manière générale SNCF Mobilités est en droit de mettre fin à l'utilisation de la carte solidaire en cessant de proposer à la clientèle toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement d'adhésion. Cette résiliation à caractère général devra faire l'objet d'un préavis, de trois (3) mois.

X - LA GESTION DES CARTES SOLIDAIRES

La carte solidaire est la propriété de SNCF Mobilités.

Le titulaire de la carte est responsable de son utilisation et de sa conservation.

XI - DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGU, l'utilisateur et SNCF Mobilités conviennent de déployer leurs meilleurs efforts afin de régler à l'amiable le litige.

Dans le cas où un accord amiable ne serait pas trouvé, tout éventuel litige se rapportant à l'interprétation ou l'exécution des présentes CGU sera soumis à la juridiction compétente.