

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CARTE SOLIDAIRE TER DE LA RÉGION GRAND EST.

OBJET

La présente adhésion fixe, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les titulaires dans le cadre de l'utilisation de la carte de réduction désignée sous l'appellation « carte solidaire ».

La détention de la carte solidaire permet d'obtenir des titres de transport avec une réduction de 80% sur le tarif normal, en seconde classe, pour tous les voyageurs sur le périmètre TER de la région Grand Est.

APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

En accord avec son autorité organisatrice, SNCF Voyageurs (ci-après « l'émetteur ») se réserve le droit de faire évoluer les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») moyennant un préavis d'un (1) mois minimum. Dans ce cas, les nouvelles CGU seront portées à la connaissance des clients sur le site internet de TER Grand Est : ter.sncf.com/grand-est.

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 TER de la région Grand Est,
- un verso qui affiche notamment les informations nominatives : nom, prénom, photographie d'identité, numéro de carte et date correspondant à la fin de validité.

II - TITULAIRE D'UNE CARTE SOLIDAIRE

La dénomination « titulaire » indique que 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 quatre (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.

III - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION À LA CARTE SOLIDAIRE

Modalité de la demande

Pour réaliser la demande de carte solidaire, le présent formulaire de demande doit être rempli de manière lisible. Il est disponible aux guichets des gares de la région Grand Est ou sur le site internet de TER Grand Est : ter.sncf.com/grand-est.

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 suivants :

- le formulaire de souscription dûment rempli et signé valant acceptation des présentes CGU. Pour les mineurs non émancipés, le formulaire de souscription doit être signé par le représentant légal.
- la photocopie d'attestation de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- la photocopie des pièces d'identité des bénéficiaires
- une photographie d'identité récente par bénéficiaire avec comme renseignements au dos les nom(s) et prénom(s) du(des) titulaire(s) de la carte (sous réserve d'acceptation). La photographie doit être prise par un professionnel ou dans une cabine utilisant un système agréé (format impératif 35x45mm, sans retouche, sur fond neutre faisant ressortir nettement le contour et les détails du portrait, tête de face ou de trois-quarts). Seules les photographies permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées. Ces documents sont à adresser au Centre de gestion des cartes solidaires dont l'adresse figure au recto des présentes CGU.

Délivrance de la carte

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

Le dossier est accepté 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 au client.

Renouvellement de la carte

Il n'est pas possible de procéder au renouvellement de la carte solidaire. Toutefois une nouvelle demande peut être faite 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 l'ensemble des pièces demandées. Les données personnelles collectées pour chaque demande de carte solidaire sont détruites systématiquement après la durée de la relation contractuelle.

La perte ou, et le vol de la carte feront l'objet d'une nouvelle demande accompagnée d'un nouveau dossier pour la faire renouveler.

IV - DUPLICATA DE LA CARTE SOLIDAIRE

La perte ou le vol d'une carte doivent être signalés dès sa survenance. En cas de perte d'une carte solidaire, le titulaire devra déposer une nouvelle demande et joindre une attestation sur l'honneur. En cas de vol d'une carte solidaire, le titulaire devra déposer une nouvelle demande et joindre une déclaration de vol. La déclaration de vol ou l'attestation sur l'honneur de perte sont à envoyer au centre de gestion dont l'adresse est indiquée au recto des présentes CGU. 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 Fluo. Pour voyager, le titulaire de la carte solidaire doit se munir de sa carte et d'un titre de transport valable pour le jour et le parcours concernés. En cas d'oubli de carte, le titulaire voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

Le titulaire est responsable envers l'émetteur 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 IX.

La carte reste la propriété de l'émetteur. 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, exceptés le courriel et les numéros de téléphone qui sont recommandés.

Les données (civilité, identité, image) sont collectées par SNCF Voyageurs et font l'objet d'un traitement informatisé dont la finalité est la gestion des cartes solidaires. Elles sont destinées à SNCF Voyageurs et confiées à Kisio pour la confection des cartes.

À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. Le traitement automatisé d'informations à caractère nominatif a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Conformément à la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne, justifiant son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, ainsi que ses droits à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), en adressant une demande par mail à donnees-personnelles-ter@sncf.fr ou à l'adresse postale :

Correspondante DPO TER - Département Juridique de SNCF Voyageurs - TER Campus INCITY - 116, cours Lafayette CS 13511, 68489 LYON Cedex 03 France.

L'ensemble des données clients est conservée uniquement pendant la durée de la relation contractuelle.

VII - INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS

Toute information ou réclamation concernant les CGU ou le suivi d'un dossier de souscription de la carte solidaire est à formuler auprès de Contact TER Grand Est - CS 10 056 - 67076 Strasbourg Cedex. Cette réclamation doit être formulée dans un délai maximum 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.

VIII - DURÉE DU CONTRAT D'ADHÉSION

La carte solidaire a une durée de validité d'un (1) an 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 la titulaire.

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

Un (1) mois avant la date d'expiration inscrite sur la carte, une nouvelle demande peut être effectuée selon les termes de l'article III.

IX - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE L'ÉMETTEUR

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

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

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte solidaire ou toute infraction à bord des trains, des cars ou dans les emprises ferroviaires pourra entraîner le retrait immédiat de la carte solidaire 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 IX.

Exemples non exhaustifs d'usage abusif ou frauduleux :

- utilisation par une tierce personne, sauf en cas de déclaration de perte (attestation sur l'honneur) ou de vol établie auprès des services de police ou de gendarmerie ;
 - utilisation d'une carte solidaire périmée ;
 - falsification de la carte ou du titre de transport solidaire.
- en cas d'infraction à bord des trains, des cars (outrage, dégradation...) ou dans les emprises ferroviaires. La carte sera retirée au moment du constat de l'infraction.

Le titulaire de la carte ne pourra plus bénéficier du tarif solidaire pour une durée d'un (1) an, à compter de la date de l'usage abusif ou frauduleux ou de l'infraction constatée. La carte peut également être résiliée pour non respect des présentes CGU. Le centre de traitement de la carte solidaire signifie la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception au titulaire pour l'informer de son exclusion du dispositif. Tout titulaire dont la carte solidaire a été résiliée s'engage, si sa carte n'a pas été retirée par un agent de contrôle, à restituer sa carte dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date de réception de la lettre lui signifiant la résiliation, par courrier au centre de gestion des cartes solidaires dont l'adresse est indiquée au recto des présentes. 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 Voyageurs 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 Voyageurs.

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 Voyageurs 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 compétence des tribunaux de Strasbourg.