

# Conditions Générales de Vente et de Transport

## TER Grand Est



V2 03/07/2023

# Sommaire

---

Volume 1 – Dispositions générales .....	5
1 Champs d’application .....	5
1.1 Généralités .....	5
1.2 Compétences régionales .....	5
1.3 Exceptions .....	5
2 Contrat de transport, billet direct et conditions d’accès au transporteur TER Grand Est .....	6
2.1 Définition du contrat de transport TER Grand Est .....	6
2.2 Billet direct .....	6
2.3 Conditions d’accès au Transporteur TER Grand Est .....	7
2.3.1 Conditions générales .....	7
2.3.2 Conditions spécifiques d’accès aux trains : animaux .....	7
2.3.3 Conditions spécifiques d’accès aux trains : vélos et trottinettes dans la Région TER Grand Est	8
2.4 Titres de transport valables sur TER Grand Est .....	8
2.4.1 Les différents titres de transports .....	8
2.4.2 Vente des titres de transport TER Grand Est.....	9
2.4.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Grand Est .....	10
2.5 Validité et validation des titres de transport TER Grand Est.....	10
2.5.1 Validité des titres.....	10
2.5.2 Délai d’utilisation des titres de transport.....	10
2.5.3 Validation des différents types de titres de transport .....	11
3 Echange et remboursement des titres de transport TER Grand Est .....	11
3.1 Echange des titres de transport .....	11
3.2 Remboursement des titres de transport.....	11
3.2.1 Généralités .....	11
3.2.2 Modes de remboursement.....	12
3.3 Conditions spécifiques d’échanges / remboursement.....	12
3.3.1 Echange et remboursement d’un titre de transport à condition d’aller-retour obligatoire .....	12
3.3.2 Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s) .....	13
3.3.3 Remboursement de la différence en cas d’oubli de la carte ouvrant droit à réduction	13

4	Contrôle des titres de transport et régularisation .....	13
4.1	Contrôle.....	13
4.2	Régularisation du Voyageur en situation irrégulière .....	14
4.2.1	Situation irrégulière.....	14
4.2.2	Contrôle et transaction pénale.....	15
4.3	Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel .....	16
4.3.1	Barème de bord.....	17
4.3.2	Barème exceptionnel / Barème distribution.....	17
4.3.3	Absence de titre de transport et situations assimilées .....	17
4.3.4	Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits.....	18
4.3.5	Surclassement .....	18
4.3.6	Modification de parcours .....	18
4.4	Modalités de paiement .....	19
4.5	Dispositifs spécifiques d'embarquement.....	19
4.5.1	Dispositifs d'embarquement .....	19
4.5.2	Conditions et modalités d'accès au train .....	19
4.5.3	Contrôle à quai et à bord.....	19
4.5.4	Horodatage et preuve du passage à l'embarquement .....	19
5	Contacts et Réclamations.....	19
5.1	Service CONTACT TER.....	20
5.2	Réclamation.....	20
Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER Grand Est.....		20
1	Formation des prix .....	20
1.1	Définition du prix de base .....	20
1.2	Prix de base pour les parcours réalisés en TER Grand Est.....	21
1.3	Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région Grand Est .....	21
1.4	Calcul du prix des titres de transport .....	22
1.5	Informations données sur les prix.....	23
2	Détermination des prix réduits .....	23
2.1	Prix applicables aux enfants .....	23
2.1.1	Enfants de moins de 4 ans.....	23

2.1.2	Enfants de 4 à moins de 12 ans .....	23
2.1.3	Enfants à partir de 12 ans.....	23
2.2	Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER Grand Est .....	23
3	Tarifcation nationale applicable sur TER Grand Est .....	24
3.1	Calendrier Voyageur .....	24
3.2	La gamme Découverte.....	24
3.3	Les cartes commerciales.....	25
3.4	Abonnement Forfait .....	27
3.5	Tarifs pour les Groupes .....	28
3.6	Militaires et Réformé Pensionné de Guerre.....	30
3.7	Familles nombreuses.....	32
3.8	Congés annuels - Aller et retour populaires.....	34
3.9	Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées .....	38
3.10	Promenades d'enfants .....	41
4	Tarifcation régionale applicable sur TER Grand Est.....	41
5	Prestations associées au transport.....	42
5.1	Bagages.....	42
6.1.1	Généralités .....	42
6.1.2	Acceptation des bagages à mains.....	42
6.1.3	Responsabilité concernant les bagages à main .....	43
6.1.4	Les bagages interdits à bord.....	43
5.2	Objets trouvés .....	43
5.3	Animaux.....	44
Volume 3 – Données à caractère personnel .....		44
1.1.	Responsable de Traitement.....	44
1.2	Collecte et traitement des données à caractère personnel.....	44
1.3.	Finalités de traitement .....	45
1.4	Durée de conservation .....	47
1.5	Droits des personnes.....	47
Volume 4 – Annexes .....		48
1	Calendrier Voyageurs .....	48
2	Barème de régularisation TER Grand Est .....	49

## Volume 1 – Dispositions générales

### 1 Champs d'application

#### 1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport TER précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés par SNCF VOYAGEURS et assurés par TER Grand Est (les « CGVTER Grand Est») pour la Région Grand Est.

Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des présentes CGV TER Grand Est dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

Les CGV TER Grand Est sont consultables sur le site TER Grand Est : <https://www.ter.sncf.com/grand-est>.

#### 1.2 Compétences régionales

Aux termes de l'article L. 2121-3 du code des transports, les Régions sont chargées en tant qu'Autorités Organisatrices des transports de l'organisation des services ferroviaires régionaux de personne, et des services routiers effectués en substitution de ces services ferroviaires. A ce titre, les Régions définissent, dans leur ressort territorial, le contenu du service public de transport régional de personnes, notamment les dessertes, la qualité du service, l'information de l'utilisateur, ainsi que la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport.

En application du 4° de l'article 17 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Voyageurs, les Régions en qualité d'Autorité Organisatrice des Transports peuvent décider de mettre en œuvre la liberté tarifaire. Elles ont par conséquent pleinement la compétence pour définir la politique tarifaire applicable aux services ferroviaires qu'elles organisent. Les tarifs sociaux nationaux sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes.

#### 1.3 Exceptions

Les services de transport répertoriés ci-après ne sont pas soumis aux présentes CGV TER Grand Est :

- Les services ferroviaires autres que TER Grand Est.
- Les transports internationaux pour lesquels SNCF applique les Conditions Générales (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) sis à Berne et qui sont disponibles dans les Tarifs Voyageurs mis à disposition par SNCF.

## 2 Contrat de transport, billet direct et conditions d'accès au transporteur TER Grand Est

### 2.1 Définition du contrat de transport TER Grand Est

TER Grand Est s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, les bagages de celui-ci au lieu de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératifs de sécurité des circulations ferroviaires. Le transport du voyageur est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage.

Le contrat de transport est constaté par l'émission d'un ou plusieurs titres de transport, sur support papier, électronique ou digital, sauf exception mentionnée au 1.6.1. Le titre de transport sur support papier fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport. Cette disposition n'est toutefois pas applicable au Billet Digital TER, s'agissant d'un titre de transport dématérialisé.

### 2.2 Billet direct

Le billet direct est défini aux articles 4.5 et 4.6 des GCC-CIV/PRR annexées en annexe 6 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets en correspondance opéré(s) par SNCF Voyageurs ou une entreprise ferroviaire entièrement détenue par cette dernière, ses billets sont considérés comme un billet direct si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- Le voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'une transaction commerciale unique
- Le ou les billet(s) indiquent les numéros de train et horaires associés
- Les correspondances du voyage de bout en bout ont été proposées par le vendeur de billet en respectant les temps de correspondance qui lui ont été indiqués par l'entreprise ferroviaire
- Le voyage en correspondance doit concerner : un voyage en France sur TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS, TER et les lignes domestiques France-Allemagne, France-Suisse (TGV Lyria) et Bruxelles-France coopérées par SNCF Voyageurs ou un voyage international sur les lignes Paris-Luxembourg, Paris-Fribourg, Paris-Barcelone ou Paris-Milan opérées par SNCF Voyageurs

**Si l'achat des billets en correspondance remplit toutes les conditions susvisées alors ils constituent un billet direct** de bout en bout offrant, en cas de rupture de correspondance imputable à un des services ferroviaires mentionné sur le billet direct,

- un droit à prise en charge et à assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à indemnisation sur la totalité du voyage **sauf la part correspondant au service TER** dans les conditions du 14.3 du Volume 1 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com) (les trajets TER effectués dans le cadre d'un billet direct ne donnent pas lieu à indemnisation jusqu'au 31/12/24).
- En cours de parcours, si le client décide de renoncer à la poursuite de son voyage en raison d'un retard supérieur à 60 minutes à sa destination finale, il peut se faire rembourser sans frais la totalité de son parcours y compris la partie déjà effectuée, y compris pour les tarifs non échangeables et non remboursables. Il bénéficie également de la prise en charge sans frais pour le retour à son point de départ.

A défaut de remplir toutes les conditions susvisées, les trajets en correspondance constituent des contrats de transport distincts.

Le voyage n'est pas éligible à la garantie billet direct de l'entreprise ferroviaire SNCF Voyageurs si le voyageur compose lui-même ses propres trajets en correspondances sans recourir à l'offre de correspondance du vendeur de billet.

## 2.3 Conditions d'accès au Transporteur TER Grand Est

### 2.3.1 Conditions générales

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER Grand Est.

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable ou de son Billet Digital TER dématérialisé remplissant les conditions des CGV TER Grand Est, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que validation ou apposition de mentions manuscrites.

Par exception, le voyageur qui emprunte, sans s'être acquitté au préalable du paiement d'un titre de transport, un train au départ d'un point d'arrêt ne vendant pas de titres de transport, doit s'adresser à l'agent chargé du contrôle. Celui-ci est en mesure de lui régulariser sa situation. A bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation s'effectue exclusivement au tarif contrôle. Le titre de transport émis à bord du train par l'agent chargé du contrôle est émis sur un format spécifique. A défaut de cette démarche spontanée, le voyageur est considéré, au moment du contrôle comme étant en situation irrégulière.

Certains tarifs assujettis à des conditions particulières de vente ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains.

Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

Conformément aux normes de sécurité en vigueur, en cas de surcharge du train mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au train.

Pour assurer le départ à l'heure des TER Grand Est, tout voyageur doit impérativement être à quai et en mesure de monter à bord de son train au plus tard 2 minutes avant l'heure de départ. Au-delà de ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

### 2.3.2 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux

Aucun animal n'est normalement admis dans les voitures servant au transport des voyageurs. Cependant, sous réserve de l'acceptation par les autres voyageurs et de l'achat d'un titre valable pour l'animal, sont tolérés les chiens de grande taille tenus en laisse et muselés par leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de moins de 6 kilos convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45x30x25 cm. Les renseignements tarifaires sont disponibles dans le paragraphe 6.3 des présentes CGV TER Grand Est.

L'introduction à bord des trains d'animaux considérés comme dangereux est interdite. Les animaux admis à bord relèvent de la surveillance et de la responsabilité du voyageur.

### 2.3.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans la Région TER Grand Est

En règle générale, les vélos peuvent être transportés à bord des trains TER gratuitement et sans réservation dans la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles à bord du train concerné. Toutefois, pour certains trains dont notamment ceux à fréquentation accrue, la Région TER Grand Est se réserve le droit de mettre en place une réservation obligatoire, payante ou gratuite, pour la gestion des emplacements vélos-

Des emplacements vélos sont prévus sur les plateformes à l'entrée des TER. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes extérieures des TER. Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès des vélos à bord du train. Aucune restriction d'accès n'est applicable pour les vélos pliants sous réserve qu'ils soient pliés.

Les emplacements prévus à bord (racks à vélos) doivent obligatoirement être utilisés. Le voyageur est responsable de son vélo (transport, maniement, surveillance) tout au long du trajet. Certains équipements ou matériels (remorque, triporteur, vélos couchés, tandem...) ont des dimensions qui rendent leur transport impossible à bord d'un train. Leur montée à bord est donc interdite, sauf s'ils sont démontés et qu'ils tiennent dans une housse de transport au format maximum de 90x120x60 cm.

Les vélos ne sont pas acceptés dans les autocars réguliers ou de substitution sauf dans certains autocars prévus à cet effet dans le cadre de la réservation vélo obligatoire.

Par ailleurs, les trottinettes électriques si elles sont pliées sont acceptées à bord des trains TER.

## 2.4 Titres de transport valables sur TER Grand Est

### 2.4.1 Les différents titres de transports

Pour les parcours réalisés en TER Grand Est, il existe les différents types de titres de transport suivants :

–**Titre papier au format IATA** (le « **Billet/Abonnement Papier IATA** ») désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique, sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur. Il est émis par les guichets des gares, les automates Grandes Lignes et certaines agences de voyage des partenaires agréés SNCF.

–**Titre papier au format ISO** (le « **Billet/Abonnement Papier ISO** ») désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billets Régionaux (automates TER), sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.

–**Titre papier format facturette** carte bancaire est un titre de transport sur support papier thermique émis par l'outil ou l'application en vente fixe ou en mobilité sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.

–**Titre Digital** TER désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via, le site internet TER Grand Est, le site ou l'application SNCF Connect, les autres agences de voyage ou via l'outil ou l'application en vente fixe ou en mobilité. Il doit être chargé sur un smartphone ou une tablette sur l'application correspondante au canal d'achat ou en format PDF. Il peut être imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre. Afin d'être considéré comme valable lors du contrôle, le Billet/Abonnement Digital TER doit être présenté sur son support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises. L'impression du billet/abonnement



n'est pas obligatoire si le voyageur a chargé son Billet/Abonnement Digital TER sur son smartphone en format PDF. Dans ce cas le voyageur TER voyage avec un Billet/Abonnement sur son Smartphone. Lors du contrôle des titres de transport, l'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il appartient au voyageur TER d'être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport. Le Billet/Abonnement Digital TER est nominatif, personnel et incessible. Il est non échangeable mais remboursable si le tarif le permet dès leur commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues). Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet/abonnement annulé. Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet/abonnement digital TER, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur le site Internet TER Grand Est.

Dans le cas d'un Billet Digital TER aller-retour, la création et l'impression du Billet Digital TER aller ne sont pas dissociables de la création et de l'impression du Billet Imprimé retour.

- le **support billettique** désigne un support type carte à puce permettant de charger des produits et des services proposés par SNCF et ses partenaires notamment de l'urbain. Ce support est utilisé pour TER Grand Est pour certains tarifs, se reporter au site Internet TER Grand Est pour obtenir les informations liées aux cartes billettiques.

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement de duplicata d'un titre de transport Papier IATA ou Papier ISO perdu ou volé.

## 2.4.2 Vente des titres de transport TER Grand Est

### 2.4.2.1 Généralités

Sauf dispositions particulières, les titres de transport peuvent être achetés au plus tôt 180 jours (hors tarifs promotionnels) avant la date de début du voyage auprès :

- de site Internet TER Grand Est
- des guichets de gares
- des boutiques SNCF
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gares SNCF (à l'exception des « Distributeurs de Billets Régionaux » où les titres de transport peuvent être achetés au plus tôt 90 jours (hors tarifs promotionnels) avant la date de début du voyage
- des agents SNCF dotés d'application de vente en mobilité, en gare, lors des permanences TER, en boutique mobile
- des outils de vente en mobilité des gares
- des agences de voyages et d'autres points de vente de partenaires agréés SNCF ;
- des partenaires distributeurs institutionnels et partenaires dépositaires
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF.
- du service de commande par téléphone CONTACT TER accessible à partir du numéro de téléphone suivant 0 805 415 415 service et appel gratuits, du lundi au vendredi de 06h30 à 19h30, le samedi de 09h à 14h et le dimanche et jours fériés de 15h à 20h.
- Pour retrouver l'ensemble des conditions d'accès au service, se reporter au site TER Grand Est.

Pour l'achat des titres de transport pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, se reporter sur le site :

<https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe>

Pour les groupes : se référer à l'article 3.5

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur TER Grand Est n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

### **2.4.2.2 Spécificités**

Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs partant d'un tel point d'arrêt doivent avoir au préalable acquis un titre de transport avant l'accès au train. Dans le cas contraire, si le client se présente de lui-même et immédiatement au chef de bord, il sera fait application du barème exceptionnel (se reporter au Volume 4 – Annexe 2 des présentes CGV TER Grand Est).

Le voyageur ou la personne effectuant l'achat d'un titre de transport doit s'assurer, au moment de la commande du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage ainsi que les nom, prénom et date de naissance du voyageur, lors de l'achat de certains titres de transport nominatifs tel que billet digital TER.

### **2.4.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Grand Est**

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sans paiement d'un titre de transport sur les TER de la région Grand Est sur présentation d'une pièce d'identité avec photo.

## **2.5 Validité et validation des titres de transport TER Grand Est**

### **2.5.1 Validité des titres**

Le titre de transport TER Grand Est est un titre de transport à utiliser uniquement à la date indiquée sur le billet et en prenant compte les éventuelles restrictions associées aux tarifs et dans le sens mentionné sur le titre de transport sauf indication contraire définie dans les conditions du tarif. En cas d'utilisation du titre de transport avant ou après cette date ou en dehors de la période choisie, l'utilisateur sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé.

La durée de validité du titre est inscrite sur le billet.

Si un titre de transport TER Grand Est n'a pas été utilisé dans le train et à l'heure indiquée, il demeure utilisable sur un autre train partant à la date indiquée sur le billet à l'exception de certains tarifs régionaux à conditions de validité spécifiques.

Les titres de transport TER Grand Est ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

### **2.5.2 Délai d'utilisation des titres de transport**

Les titres de transport TER sont valables uniquement pour la date de voyage choisie.

En cas d'arrêt en cours de trajet supérieur à 24 heures, ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser la date limite d'utilisation du titre de transport, le trajet est scindé en autant de trajets que nécessaire conduisant à l'émission de titres de transport distincts et susceptibles de donner lieu à majoration.

### 2.5.3 Validation des différents types de titres de transport

Le voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son Billet Papier IATA ou son Billet Papier ISO par un itinéraire plus court sous réserve de se conformer aux éventuelles conditions particulières d'accès aux trains empruntés et aux conditions d'attribution de sa réduction éventuelle.

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le billet (quel que soit le support)

## 3 Echange et remboursement des titres de transport TER Grand Est

Les conditions spécifiques par produit sont décrites dans le Volume 2.

### 3.1 Echange des titres de transport

L'échange consiste à modifier totalement ou partiellement les éléments du voyage. Il se traduit par l'émission d'un nouveau titre de transport.

L'échange des titres Papier IATA ou Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 (J = jour du voyage indiqué sur le titre de transport) un titre de transport TER peut être échangé
- A partir de J : le billet est non échangeable
- Après la durée de validité du titre, le titre est non échangeable.

Par défaut, ces titres ne sont pas échangeables sur les Bornes Libre-Service.

Le Billet Digital TER acheté via, les sites régionaux TER, le site ou l'application SNCF Connect, les autres agences de voyage, l'outil en vente fixe ou l'application de vente en mobilité, est non échangeable mais il reste remboursable jusqu'à J-1 selon les conditions décrites ci-dessous et sous réserve des conditions du tarif appliqué.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets TER Grand Est sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

### 3.2 Remboursement des titres de transport

#### 3.2.1 Généralités

Le remboursement consiste à annuler totalement un titre de transport.

Le remboursement des titres Papier IATA et Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER peut être remboursé
- A partir de J : le billet est non remboursable.

Par défaut, ces titres ne sont pas remboursables sur les Bornes Libre-Service.

Précisions concernant les remboursements des titres Papier IATA et Papier ISO :

- Seuls les titres de transport originaux peuvent faire l'objet d'un remboursement.
- Aucun remboursement partiel de titre de transport pour abandon de parcours n'est effectué après le début du trajet.

Le Billet Digital TER acheté via, les sites régionaux TER, le site ou l'application SNCF Connect, les autres agences de voyage, l'outil en vente fixe ou l'application de vente en mobilité, est remboursable sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs. Il est remboursable sur le canal digital d'achat.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets TER Grand Est sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

### 3.2.2 Modes de remboursement

Le remboursement d'un titre de transport payé par carte bancaire, est effectué par crédit d'une carte bancaire qui n'est pas nécessairement celle ayant servi au paiement initial. Il peut être effectué au guichet ou en ligne jusqu'à la veille du voyage avant minuit. Le remboursement en centre de relation client sera fait en Bon d'Achat Numérique.

Remboursement d'un billet payé :

- en espèces : remboursement en espèces sauf si le montant est supérieur à 150 euros (RIB demandé et virement bancaire effectué)
- en chèque : remboursement par virement bancaire (RIB demandé) avec une tolérance de remboursement en espèces si le montant est inférieur à 15 euros.
- en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances » : remboursement effectué en « Bon d'Achat Numérique».

Les demandes de remboursement des titres réglés en « Bon Voyages » ou en « chèque-vacances » doivent être effectuées auprès du centre de relation client TER ([www.ter.sncf.com/grand-est](http://www.ter.sncf.com/grand-est)). A l'exception du règlement par « bon d'achat », lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire. Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances », le montant à rembourser pour chacun de ces modes est remboursé en « bon d'achat ».

## 3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

### 3.3.1 Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs et dans les conditions définies aux articles 3.1. à 3.2. des présentes CGV TER Grand Est. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément que dans la mesure où l'échange ne modifie pas les conditions de validité et de parcours du trajet initial.

Le trajet retour non utilisé des titres de transport émis aux conditions d'un tarif à prix réduit imposant la contrainte d'aller et retour est remboursable pendant le délai prévu à l'article 3.2.1 des présentes CGV TER Grand Est. Dans ce cas, le trajet aller est recalculé sur le prix Tarif Normal sur TER. La retenue applicable est calculée sur le prix du trajet retour initialement payé par le voyageur et non effectué ; son montant est arrondi au décime d'euro inférieur

### 3.3.2 Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s)

Un remboursement partiel de titre de transport peut également être effectué sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs, en cas de voyageur(s) manquant(s) sur la totalité d'un trajet : dans ce cas, le prix du titre de transport est recalculé en tenant compte du nombre exact de voyageurs effectuant ou ayant effectué le voyage. Si le nombre des voyageurs ne permet plus de répondre aux conditions d'application du tarif au titre duquel le titre de transport avait été émis, le prix du titre de transport est recalculé sur la base du plein tarif applicable dans la région. La retenue applicable est effectuée sur le prix du voyage correspondant au(x) voyageur(s) manquant(s), son montant étant arrondi au décime d'euro inférieur.

### 3.3.3 Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction

En cas d'oubli de sa carte ouvrant droit à une réduction, le voyageur doit acheter un titre de transport valable avant l'accès au train.

Le voyageur ayant oublié sa carte ouvrant droit à réduction peut demander, à l'issue de son voyage, à ce que la différence entre le prix du titre de transport au tarif plein (qu'il a dû payer) et celui du titre de transport après réduction (qu'il aurait payé s'il n'avait pas oublié sa carte ouvrant droit à réduction) lui soit remboursée par SNCF. Pour bénéficier de ce droit à remboursement, le voyageur doit faire personnaliser son titre de transport par le contrôleur lors de son voyage et devra donc présenter une pièce d'identité. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

## 4 Contrôle des titres de transport et régularisation

### 4.1 Contrôle

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, Papier IATA, Papier ISO, Digital TER imprimé ou chargé sur smartphone, carte billettique à tout agent de SNCF en faisant la demande, dans les trains et dans les gares.

Le Billet/Abonnement Digital TER ou carte commerciale digitale régionale peut être téléchargé (en PDF) sur un smartphone. Lors du contrôle des titres de transport, le PDF pourra être présenté sur un smartphone, en agrandissant le document. L'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Le voyageur doit être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de vous assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport.

Le voyageur titulaire d'un Billet Digital TER doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, le Billet Digital TER étant nominatif, personnel et incessible, le voyageur est susceptible de devoir présenter, à tout contrôleur en faisant la demande, une pièce d'identité originale en cours de validité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour) en plus de son Billet Digital TER. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés sur smartphone ou autres supports...) ne sont pas admises.

Le titulaire d'une carte ouvrant droit à réduction ou d'une carte d'abonnement est tenu de présenter sa carte avec son titre de transport. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés sur smartphones ou autres supports...) ne sont pas admises.

Lorsque l'utilisation du tarif est assujettie à la justification de son identité et que son identification visuelle sans ambiguïté n'est pas possible, pour quel que motif que ce soit, SNCF est en droit d'exiger

la régularisation au Barème contrôle majoré. Le détail de ces montants est repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER Grand Est » du présent document.

A défaut d'acceptation de régularisation avec paiement immédiat, le voyageur est verbalisé.

Toute perception effectuée par les agents du contrôle donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, le cas échéant, peut avoir valeur de titre de transport.

Afin de procéder à des analyses internes sur les conditions de vente de ses titres de transport, SNCF peut décider de retirer le titre de transport du voyageur à bord du train et lui remettre un titre de transport se présentant sur un support spécifique.

## 4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

### 4.2.1 Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présentes CGV TER Grand Est et du décret n° 2019-726 du 9 Juillet 2019 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- ne peut présenter aucun titre de transport, son billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone ;
- présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (validation...)
- n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- voyage avec un titre de transport, ou billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone illisible ou falsifié ;
- voyage avec un titre de transport nominatif et inaccessible établi au nom d'une autre personne;
- voyage et présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone dont la lecture révèle qu'il l'a déjà été contrôlé à bord du train ou que le voyageur a pris place dans un train ne correspondant pas à celui indiqué sur le billet;
- ne s'est pas conformé aux dispositions qui régissent l'utilisation de son titre de transport, notamment celle relative à la limitation de la validité temporelle de son ou ses titres de transport.
- présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone correspondant à un billet digital TER ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Se trouve aussi en situation irrégulière le voyageur dont le titre de transport :

- est un titre de transport composé de plusieurs segments dont un segment au moins est manquant ;
- est nominatif sans qu'il soit toutefois en mesure de justifier son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo (les copies des pièces d'identité ne sont pas admises);
- n'est pas valable pour le trajet, le jour, la classe, les conditions de parcours ou le type du train qu'il a emprunté ;
- est un Billet Imprimé dont le nom, le prénom et la date de naissance indiqués ne correspondent pas à la personne qui l'utilise (ou cette personne n'est pas en mesure de justifier de son identité) et/ou les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.

#### 4.2.2 Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas présenté à l'agent du contrôle dans les conditions définies à l'article 4.3 des présentes CGV TER Grand Est, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

Pour le calcul de l'indemnité forfaitaire et de l'insuffisance de perception, il est fait application d'un montant forfaitaire au Barème contrôle ou Barème contrôle majoré défini en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail de ces montants est repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER Grand Est ».

Seuls les parcours ayant une origine – destination sur le train emprunté pourront être régularisés. Aucune régularisation ne permettra d'obtenir un titre de transport pour un autre train même s'il s'agit d'une correspondance.

Aucune réduction ne sera accordée au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré.

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

Le Barème contrôle majoré sera appliqué dans les cas de fraude avérée tels que la falsification de titre, l'utilisation par un tiers, la présentation d'une carte avec fausse date de naissance, un billet digital TER annulé avant départ, un surclassement frauduleux.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par l'agent du contrôle. Le voyageur dispose du délai prévu par la loi :

- pour régler le montant de la transaction qui comprend le montant forfaitaire au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré incluant l'insuffisance de perception et l'indemnité forfaitaire ;
- et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et aux dispositions relatives à la transaction prévues à l'article R. 2241-36 du Code des transports ;
- ou pour adresser une protestation motivée à SNCF, transmise au ministère public.

Pour l'établissement des procès-verbaux, les agents mentionnés aux 3° à 5° du I de l'article L. 2241-1 sont habilités selon les cas à recueillir ou à relever l'identité et l'adresse du contrevenant, dans les conditions prévues par l'article 529-4 du code de procédure pénale.

Lorsqu'ils constatent une infraction par procès-verbal, les agents du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, l'agent du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de contrôle assermenté et agréé en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire territorialement compétent, qui peut alors ordonner de conduire l'auteur de l'infraction devant lui ou bien le retenir le temps nécessaire à son arrivée ou à celle d'un agent de police judiciaire agissant sous son contrôle.

Pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire, le contrevenant est tenu de demeurer à la disposition d'un agent assermenté et agréé. La violation de cette obligation est punie de deux mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le voyageur fait l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.

Dans tous les cas où un procès-verbal a été établi, l'affaire est instruite, par voie informatique, au moyen d'une base de données dont la description et les conditions d'exploitation sont publiées en Annexe 5 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [snf.com](http://snf.com)

En outre, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation d'un billet digital, d'un abonnement, et/ou d'une carte de réduction (titre de transport ou confirmation billet digital TER périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, échange ou remboursement d'un titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare, entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

La suspension du droit de se réabonner au service ou produit résilié durera :

- jusqu'à la régularisation des impayés pour provision insuffisante ;
- 6 mois en cas d'impayé résultant d'une fraude avérée (notamment utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée...) ;
- 1 an en cas d'utilisation frauduleuse (telle que définie au paragraphe précédent), de comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare, ou de comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal – partie législative).

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés visés à l'article L.2241-1 I 4° et 5° du code des transports pourront également constater par procès-verbal des infractions non tarifaires.

Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire est repris à l'Annexe 10 du Volume 5 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [snf.com](http://snf.com) : « Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire ».

### **4.3 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel**

L'application des Règles de régularisation décrites ci-dessous est effective depuis le 20 mars 2019 pour TER Grand Est.

Les règles reprises au point 4.3 s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER.

Les régularisations aux conditions du Barème de bord ou du Barème exceptionnel impliquent le versement immédiat du montant du Barème de bord ou du Barème exceptionnel, pour toute situation irrégulière signalée spontanément avant les opérations de contrôle.

Les régularisations au Barème de bord et au Barème exceptionnel / distribution ne sont pas applicables en présence d'un dispositif d'accueil embarquement.



La régularisation aux conditions du Tarif de bord implique le versement immédiat de l'insuffisance de prix majorée selon les règles du Tarif de bord, pour toute situation irrégulière signalée spontanément avant le contrôle. Les régularisations à titre commercial s'effectuent dans les conditions précisées ci-après.

Cependant, à bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation ne s'effectue qu'au tarif contrôle, sauf dispositions régionales particulières (informations sur le site [sncf.com](http://sncf.com)).

#### 4.3.1 Barème de bord

Le voyageur qui se présente spontanément à l'agent chargé du contrôle en lui signalant l'irrégularité de sa situation lors de l'accès au train, hors dispositif d'embarquement, ou dans les minutes qui suivent le départ de la gare de montée, peut régulariser sa situation (à titre commercial) aux conditions du Barème de bord.

Le Barème de bord est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 3 Annexe 2 « Barèmes de régularisation TER Grand Est ».

Lorsque pour un parcours dans un train donné, plusieurs situations irrégulières en matière tarifaire sont constatées simultanément pour un même voyageur, il est perçu le total des montants correspondants à chacune des situations irrégulières.

La situation des voyageurs et celle des animaux domestiques qui les accompagnent sont toutefois régularisées séparément.

#### 4.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution

Sous réserve d'une présentation spontanée identique à celle prévue à l'article précédent, le Barème exceptionnel / distribution est appliqué :

- en cas de problème national de distribution. La décision de l'application du Barème exceptionnel est prise par les centres opérationnels et transmise aux Chefs de Bord et/ou
- si le point d'arrêt est dépourvu de moyen de distribution physique de titres de transport.

Le Barème exceptionnel est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 3 Annexe 2 « Barèmes de régularisation TER Grand Est ».

Le Barème distribution correspondant au tarif pratiqué au guichet, au DBR et à la vente à distance. Les régions concernées par ce barème sont identifiées sur les sites TER.

#### 4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées

En l'absence de titre de transport (et situation assimilée, telle que l'absence de billet-Digital TER imprimé ou chargé sur smartphone), les tarifs à prix réduit non assujettis à la possession d'une carte de réduction, ainsi que ceux impliquant le dépôt préalable d'une demande, y compris ceux imposant l'achat obligatoire d'un titre de transport aller-retour, ne sont pas pris en compte à bord des trains.

Pour TER Grand Est :

- le taux de réduction appliqué aux possesseurs de cartes commerciales régionales ou nationales peut être inférieur au taux de réduction applicable aux guichets ou sur les sites de ventes en ligne.
- Pour les cartes sociales, la réduction portée par la carte est prise en compte.

Dans les deux cas ci-dessus, la réduction n'est appliquée qu'au Barème de bord ou au Barème exceptionnel / distribution.

#### 4.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits

Lorsque les conditions d'attribution du titre de transport à prix réduit ne sont pas respectées, en fonction de la distance du parcours, il est perçu :

- lorsque le voyageur se présente spontanément avant toute opération de contrôle, la différence entre le montant du Barème de bord et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné.
- lorsque le voyageur ne se présente pas spontanément avant toute opération de contrôle, la différence entre le montant du Barème contrôle et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné,

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cas où le titre de transport n'indique pas le prix correspondant au voyage en cours ou est non échangeable. Dans de tels cas, les dispositions de l'article 4.3.2 des présentes CGV TER Grand Est sont appliquées.

#### 4.3.5 Surclassement

A bord du train, le surclassement est soumis à l'accord préalable de l'agent du contrôle auquel le voyageur doit se présenter.

Si le surclassement est autorisé par le tarif utilisé, il n'est perçu que :

- la différence de prix entre un titre de transport de 1ère classe et un titre de transport de 2ème classe, soit au Barème de bord (le voyageur se présente spontanément), soit au Barème contrôle (le voyageur ne s'est pas présenté).

Pour les tarifs n'autorisant pas le surclassement, il est perçu, suivant le tarif utilisé :

- soit la différence entre le Barème contrôle et la valeur du titre de transport présenté ;
- soit le prix d'un titre de transport de 1ère classe au Barème contrôle, sans prendre en compte la valeur du titre de transport initial.

Si le client refuse de s'acquitter de cette différence auprès du contrôleur et persiste à demeurer installé en 1ère classe : dans ce cas, en fonction de la distance du parcours, le client devra s'acquitter du montant kilométrique forfaitaire au Barème contrôle sans prise en compte d'une éventuelle réduction.

#### 4.3.6 Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et/ou une destination différentes de celles indiquées sur le titre de transport lui-même n'est pas valable. Le voyageur est considéré comme sans titre de transport et pourra se voir refuser l'accès au train ou être régularisé conformément aux articles 4.3 et suivants.

## 4.4 Modalités de paiement

À bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France, par chèque bancaire ou postal en euros payable en France par chèques vacances ou par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement. Les paiements sans contact avec les applications Apple Pay et Google Pay (sans limite de montant) sont également acceptées. En cas de paiement par chèque bancaire ou postal, le voyageur doit présenter une pièce d'identité officielle. Le chèque doit être établi à l'ordre de SNCF Voyageurs.

## 4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

### 4.5.1 Dispositifs d'embarquement

L'embarquement peut donner lieu à la mise en place d'une lecture des titres de transport avant l'accès au train, en présence de personnel SNCF ou non.

Ce dispositif est destiné à contrôler le respect, par les voyageurs, des conditions d'accès au train.

### 4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train

En cas de dispositif d'embarquement, l'accès au train n'est autorisé qu'aux voyageurs munis d'un titre de transport valable.

Un voyageur sans titre de transport ne passe pas le dispositif d'embarquement ; il doit aller s'acquitter un titre de transport vers le guichet, le Distributeur de Billets Régionaux (BDR) ou la Borne Libre-Service (BLS).

Les personnes dépourvues d'un titre de transport valable pour le train concerné ne peuvent pas accompagner les voyageurs au-delà du dispositif d'embarquement.

Pour passer l'embarquement, le voyageur doit positionner son titre (quel que soit le support utilisé) sur le lecteur prévu et identifié à cet effet, pour permettre la lecture du code-barres figurant sur le support en sa possession.

En cas de difficultés, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs ou en gare.

### 4.5.3 Contrôle à quai et à bord

L'existence d'un dispositif d'embarquement ne dispense pas le voyageur : de se soumettre aux éventuelles opérations de contrôle pouvant être réalisées ultérieurement, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.

### 4.5.4 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement

La lecture du support, lors de l'embarquement, fait l'objet d'un horodatage. Les données afférentes sont enregistrées en base informatique et conservées dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. Elles font foi, jusqu'à preuve contraire, du franchissement du dispositif d'embarquement.

## 5 Contacts et Réclamations

## 5.1 Service CONTACT TER

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter CONTACT TER au 0805 415 415 (service et appel gratuits).

## 5.2 Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours TER Grand Est seul peuvent déposer une réclamation via Internet

- Sur le site TER Grand Est : rubrique services et contacts.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours mixte TER Grand Est et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : [reclamation.sncf.com](http://reclamation.sncf.com)

- Sur l'application : SNCF, rubrique Plus / Contactez SNCF

Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés.

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site [www.mediation-sncf.force.com](http://www.mediation-sncf.force.com). Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation et son avenant signés respectivement le 5 février 2016 et 15 décembre 2016. Le Protocole est accessible sur le site internet du Médiateur et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

## Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER Grand Est

### 1 Formation des prix

#### 1.1 Définition du prix de base

Le tarif de base sur TER est le tarif normal.

Le prix du tarif de base correspond au prix du tarif normal d'un voyage en 2ème classe sur la relation.

On distingue :

- Un prix de base général pour les parcours réalisés en TER Grand Est sur une relation interne à la Région Grand Est déterminé selon une règle et un barème définis au point 1.2. ci-dessous ;
- Un prix de base pour les parcours interrégionaux au départ ou à l'arrivée de la Région XX déterminé selon une règle et un barème définis aux points 1.3 ci-dessous.

Un prix tarif normal de référence et des prix tarif de base particuliers sont également défini en 1ère classe.

## 1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER Grand Est

Le prix de base 2nde classe est calculé selon la formule :

$P = a + bd$ . P étant le prix, a une constante, b le prix kilométrique et d la distance tarifaire.

Le prix plein tarif d'un billet pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir du prix calculé en 2nde classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables dans la Région.

distance		paramètres	
de	à	a	b
1	10	<b>2,900</b>	-
11	16	<b>0,872</b>	<b>0,2178</b>
17	32	<b>0,282</b>	<b>0,2424</b>
33	64	<b>2,318</b>	<b>0,1789</b>
65	109	<b>3,235</b>	<b>0,1668</b>
110	149	<b>4,577</b>	<b>0,1596</b>
150	199	<b>9,057</b>	<b>0,1335</b>
200	300	<b>8,688</b>	<b>0,1354</b>
301	499	<b>15,289</b>	<b>0,1153</b>
500	799	<b>21,441</b>	<b>0,1032</b>
800	9 999	<b>36,514</b>	<b>0,0846</b>

minimum perception BKR	
2nde	1,20 €
1ère	1,80 €

Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022

## 1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région Grand Est

Le prix de base seconde classe est calculé selon la formule :  $P = a + bd$ .

P étant le prix, a une constante, b le prix kilométrique et d la distance tarifaire.

Le prix plein tarif d'un billet pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir du prix calculé en 2ème classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

2ème classe				1ère classe			
distance		paramètres		distance		paramètres	
de	à	a	b	de	à	a	b
1	16	0,7781	0,1944	1	16	1,1672	0,2916
17	32	0,2503	0,2165	17	32	0,3755	0,3248
33	64	2,0706	0,1597	33	64	3,1059	0,2396
65	109	2,8891	0,1489	65	109	4,3337	0,2234
110	149	4,0864	0,1425	110	149	6,1296	0,2138
150	199	8,0871	0,1193	150	199	12,1307	0,1790
200	300	7,7577	0,1209	200	300	11,6366	0,1814
301	499	13,6514	0,1030	301	499	20,4771	0,1545
500	799	18,4449	0,0921	500	799	27,6674	0,1382
800	9999	32,2041	0,0755	800	9999	48,3062	0,1133

Tarifs en vigueur au 31 décembre 2014.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur des parcours interrégionaux.

Exception : sauf accord entre deux régions limitrophes permettant l'accès à certains tarifs régionaux pour lesquels le barème kilométrique de la région donnant droit à la réduction s'appliquera.

## 1.4 Calcul du prix des titres de transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination, le voyageur a le choix de l'itinéraire. Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ».

Le calcul du prix total d'un titre de transport est déterminé en fonction des éléments suivants :

- la nature du (des) bénéficiaires(s) [adulte(s), enfant(s)] ;
- le nombre de bénéficiaires ;
- la nature du (des) train(s) emprunté(s) ;
- la distance tarifaire du trajet lorsque le tarif de base général est appliqué ;
- le(s) tarif(s) appliqué(s) ;
- la classe de voiture empruntée ;
- l'utilisation de services complémentaires.

En fonction des conditions de voyage qui permettent sa réalisation de bout en bout, le calcul du prix s'effectue dans les conditions ci-après :

- lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains TER (NOM DE LA RÉGION ou autre Région) avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la

même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituent un ensemble homogène;

- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains dont TER Grand Est et TGV Inoui ou INTERCITES, les conditions tarifaires propres à chaque transporteur s'appliquent sur chacun des segments.

Le prix est arrondi au décime d'euro supérieur à chaque étape du calcul.

Le cumul des réductions offertes par plusieurs tarifs n'est pas admis à l'exception de la réduction accordée aux enfants de 4 à moins de 12 ans appliquée dans les conditions fixées au point ci-dessus.

L'itinéraire peut comporter des parcours routiers sur lesquels la tarification SNCF est applicable.

## 1.5 Informations données sur les prix

Pour toute vente, les prix perçus sont ceux en vigueur le jour de la commande et de l'émission du titre pour le trajet, la date et éventuellement le(s) train(s) concerné(s).

L'information sur les prix peut être donnée soit aux guichets des gares, soit dans les agences de voyages agréées, soit dans les boutiques SNCF, soit sur Internet, et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

## 2 Détermination des prix réduits

Les coefficients réducteurs sont appliqués au prix de base de la classe considérée ou au prix perçu pour les adultes de la classe considérée.

Le montant obtenu après application du coefficient réducteur est arrondi au décime d'euro supérieur.

### 2.1 Prix applicables aux enfants

#### 2.1.1 Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sur TER Grand Est.

#### 2.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans

De 4 à 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix de base sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs

#### 2.1.3 Enfants à partir de 12 ans

A partir de 12 ans, à la date du trajet, le prix applicable aux enfants est identique à celui perçu pour les adultes sauf tarification spécifique mise en place.

### 2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER Grand Est

Les cartes de réduction nationales ou régionales doivent être présentées à toute demande. La production d'une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo justifiant l'identité et/ou l'âge du titulaire peut être exigée. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

Une carte dont la validité est expirée le jour du voyage ne permet pas l'utilisation des titres de transport délivrés à son titulaire, même si ceux-ci ont été émis pendant la période de validité de la carte.

Lorsqu'il est constaté qu'un voyageur fait usage d'une carte, d'un fichet et/ou d'un coupon falsifié(s) ou encore qu'il utilise une carte, un fichet ou un coupon d'abonnement dont il n'est pas le titulaire, SNCF procède immédiatement au retrait du titre présenté sans aucun remboursement. En outre, les titulaires ou les utilisateurs non titulaires peuvent se voir réclamer des dommages-intérêts ou faire l'objet de poursuites judiciaires. Il en est de même pour toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer une carte.

### 3 Tarification nationale applicable sur TER Grand Est

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur TER Grand Est n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

#### 3.1 Calendrier Voyageur

Le calendrier Voyageurs détermine deux périodes en fonction de l'importance du trafic ; elles sont désignées par les couleurs conventionnelles bleu et blanc. TER Grand Est

La définition de ces périodes est, en général, la suivante :

- bleu : périodes de faible trafic ;
- blanc : pointes de trafic quotidienne et hebdomadaire et périodes de très forte demande liée aux fêtes et aux grands départs de vacances.

SNCF met ce calendrier à disposition de ses voyageurs TER Grand Est sur le site SNCF.com.

Le calendrier Voyageur peut être utilisé pour déterminer le taux de réduction applicable compte tenu de la date et de l'heure de début du voyage

L'heure de départ de la gare origine du trajet constitue l'heure de référence pour l'octroi des réductions, sur les parties du trajet sur lesquelles s'applique le Calendrier Voyageurs, quelle que soit la nature du premier train emprunté.

Toutefois, lorsque l'origine du trajet se situe dans une gare de la Région Ile-de-France et que le voyage s'effectue via Paris, l'heure de départ à prendre en considération est celle de la gare tête de lignes de Paris.

Le calendrier Voyageurs ne s'applique pas sur TER Grand Est.

#### 3.2 La gamme Découverte

##### Généralités

Les tarifs Découvertes se déclinent en : Découverte 12-25, Découverte Senior, Découverte Enfant+. Ces tarifs ne s'appliquent pas sur TER Grand Est pour des relations internes à la région Grand Est, ils peuvent s'appliquer dans certains cas sur certains trajets inter régionaux.

##### Echange et remboursement

Les modalités d'échange et de remboursement des titres de transport totalement inutilisés obéissent aux règles générales du Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Grand Est.



En cas de demande de remboursement pour voyageur manquant, le bénéfice du tarif est maintenu si le titulaire de la carte et, au minimum, l'un de ses accompagnateurs, voyagent. La retenue est effectuée sur le montant à rembourser, conformément aux règles prévues au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Grand Est.

#### **Particularités du tarif Découverte 12-25**

Bénéficiaires : toute personne âgée de 12 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 26 ans à la date du voyage peut bénéficier du tarif Découverte 12-25.

#### **Particularités du tarif Découverte Senior**

Bénéficiaires : Toute personne ayant atteint l'âge de 60 ans à la date du voyage peut bénéficier du tarif Découverte Senior.

#### **Particularités du tarif Découverte Enfant+**

Bénéficiaires : Tout enfant n'ayant pas atteint l'âge de 12 ans à la date du voyage, accompagné d'une personne au minimum et de quatre personnes au maximum, peut bénéficier du tarif Découverte Enfant+. La réduction est accordée à l'enfant et à son ou ses accompagnateurs.

Les accompagnateurs peuvent être des adultes ou des enfants de 4 à moins de 12 ans.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du point 2.1.2 du chapitre 2 Détermination des prix réduits.

Un enfant âgé de moins de 4 ans voyage gratuitement et permet à son ou ses accompagnateurs de bénéficier du tarif réduit.

L'enfant et ses accompagnateurs doivent se déplacer ensemble, dans le même train, la même classe de voiture et la même catégorie de place, sur la totalité du trajet effectuée aux conditions de ce tarif.

Aucune adjonction de voyageur n'est admise dans le train.

### **3.3 Les cartes commerciales**

#### **3.3.1 Généralités**

Ces cartes commerciales proposent des réductions sur des parcours TER Grand Est. Ces réductions s'appliquent sauf indication contraire dans les précédentes CGV TER Grand Est sur le tarif normal applicable sur les TER Grand Est à l'intérieur de la région et entre deux régions.

Par ailleurs, ces réductions s'appliquent pour les parcours transfrontaliers réalisés en TER Grand Est jusqu'au point frontière.

#### **3.3.2 Particularités des CARTES AVANTAGE sur TER Grand Est**

Les CARTES AVANTAGE proposent des réductions par rapport aux voyageurs non titulaires de CARTES AVANTAGE.

Ces réductions s'appliquent pour les trains TER Grand Est sur le prix de base défini au paragraphe 1.2 et 1.3 du volume 2 des présentes Conditions générales de ventes TER Grand Est.

Pour toute information sur les cartes Avantages (validité et prix, délivrance des cartes, perte ou vol, remboursement de la carte Avantage), se reporter au Volume 2 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.3.2.1 Particularités de la CARTE AVANTAGE Jeune, de la CARTE AVANTAGE Senior et de la carte AVANTAGE Adulte sur TER Grand Est

#### **Bénéficiaires**

- Pour la CARTE AVANTAGE Jeune : toute personne âgée de 12 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 28 ans à la date de début de validité de la carte peut bénéficier d'une CARTE AVANTAGE Jeune.  
Attention : pour les clients qui en font l'acquisition après leur 27ème anniversaire, la durée de validité de la carte est dans tous les cas, limitée à la veille du 28<sup>ème</sup> anniversaire et peut donc être inférieure à un an.
- Pour la CARTE AVANTAGE Senior : toute personne ayant atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la carte peut bénéficier d'une CARTE AVANTAGE Senior.
- Pour la CARTE AVANTAGE Adulte : Toute personne âgée de 27 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la CARTE AVANTAGE peut bénéficier d'une CARTE AVANTAGE Adulte.  
Attention : pour les clients qui en font l'acquisition après leur 59ème anniversaire, la durée de validité de la carte est dans tous les cas limitée à la veille du 60ème anniversaire et peut donc être inférieure à un an.

#### **Réduction et conditions d'application de la réduction**

Pour le titulaire, la CARTE AVANTAGE Jeune, CARTE AVANTAGE Senior ou CARTE AVANTAGE Adulte permet de bénéficier d'une réduction de 25% sur les TER Grand Est

#### **Echange et remboursement**

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 2 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Grand Est.

### ***3.3.3 Particularités de la CARTE LIBERTE sur TER Grand Est***

La Carte Liberté permet de voyager à prix réduit dans tous les trains du service régulier circulant sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF pendant un an en 2<sup>nd</sup>e et 1<sup>ère</sup> classe.

Pour toute information sur les cartes Liberté (validité et prix, délivrance des cartes, perte ou vol, remboursement de la carte Avantage), se reporter aux tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

#### **Bénéficiaires**

La carte Liberté est accessible à toute personne âgée de plus de 12 ans.

#### **Réduction et conditions d'application de la réduction**

Pour le titulaire, la CARTE LIBERTE permet de bénéficier d'une réduction 25% sur les TER Grand Est.

#### **Échange et remboursement**

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Grand Est.

### 3.3.4 Particularités des CARTES AVANTAGES et LIBERTE sur les trajets interrégionaux

Trajet interrégional entre les régions Grand Est et :	Cartes Avantages	Carte Liberté
Bourgogne-Franche -Comté	25% ou 50 % en fonction du calendrier Voyageurs	50 %
Hauts De France	25 %	25 %

### 3.3.5 L'offre Pass Eurail/Interrail sur TER Grand Est

Le Pass Interrail (destiné au marché européen) et le Pass Eurail (destiné au marché « overseas ») sont des offres qui permettent de voyager dans la plupart des trains européens. Ils ouvrent l'accès aux services de près de 37 entreprises ferroviaires et compagnies de ferry dans 30 pays.

Dans les TER Grand Est, la montée à bord des trains se fait en présentant simplement le Pass.

Les conditions d'utilisation de ces deux offres sont détaillées dans les documents suivants :

- Pour le Pass Interrail : <https://www.interrail.eu/fr/modalites/conditions-de-reservation>
- Pour le Pass Eurail : <https://www.eurail.com/en/terms-conditions/booking-conditions>

## 3.4 Abonnement Forfait

### Généralités

Les abonnements Forfait permettent de voyager à prix réduit dans tous les trains du service régulier circulant :

- soit sur une relation déterminée hors TGV pour les titulaires d'un abonnement forfait lignes classiques et hors OUIGO ;
- soit sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF hors TGV pour les titulaires d'un abonnement forfait lignes classiques et hors OUIGO ; (uniquement avec un forfait mensuel ou hebdomadaire).

### Bénéficiaire

Toute personne. Un enfant à partir de 4 ans est assimilé à un adulte. Une personne peut souscrire à plusieurs abonnements.

### Prix des forfaits délivrés pour une relation déterminée

Le prix des forfaits délivrés pour une relation déterminée résulte, dans le cas général, de l'application de formules algébriques dont les paramètres figurent au Recueil des prix. Toutefois, sur un certain nombre de relations, sont appliqués des prix particuliers également repris au Recueil des prix. Le prix des forfaits est différent selon qu'ils permettent des voyages avec ou sans emprunt de TGV.

Le prix des forfaits valables sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF est repris au Recueil des prix.

Pour davantage d'information sur les Abonnements Forfait (description du tarif, prix, conditions d'utilisation, Modification / Résiliation de l'abonnement/ remboursement du forfait), se reporter aux tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.5 Tarifs pour les Groupes

#### Bénéficiaires

Le Groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyager ensemble et pour le même motif à destination. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme, organisateur de voyages ou de séjours, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise...) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage.

Le tarif groupe n'est pas accessible à des clients individuels, se regroupant ou étant regroupés par un intermédiaire, sans motif commun à destination, dans le seul but de bénéficier d'un prix réduit associé à la tarification groupe.

Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage.

L'intégralité des conditions de ventes et d'utilisation de l'offre pour les voyages en groupe est disponibles sur internet :

Pour un voyage en groupe composé de 10 à 36 personnes : <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe/voyagez-avec-groupe-10-36-personnes>

Pour un voyage en groupe composé de plus de 36 personnes en TGV/Intercités + TER : <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe/plus-de-36-personnes>

Pour un voyage en groupe en TER Grand Est : <https://www.ter.sncf.com/grand-est/tarifs-cartes/tarifs-speciaux/groupes>

Trois profils de voyageurs (sans minimum de voyageurs par profil) sont retenus pour déterminer le prix du Groupe :

- « Adulte » : 28 ans et plus
- « Jeune » : de 12 à 27 ans
- « Enfant » : moins de 12 ans

L'enfant de moins de 4 ans voyage gratuitement.

#### Réductions et conditions d'application de la réduction

Les réductions peuvent atteindre :

- Pour un « Jeune » : le tarif « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30 % minimum garantie en période blanche et de 50% garantie en période bleue sur TER Grand Est sur le tarif Normal.
- Pour un « Adulte » : le tarif « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30 % garantie minimum sur TER Grand Est sur le tarif Normal.

- Pour un « Enfant » : de 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée.

Conditions d'application de la réduction

- Les réductions sont appliquées dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.

### **Minimum de perception**

Le minimum de perception est égal au prix des 10 titres de transport à prix réduit.

### **Délai d'utilisation des titres de transport**

Le billet doit être utilisé pour le train à la date indiquée sur le billet.

### **Canaux de vente**

Le Client (ou Organisateur) a le choix entre les points des ventes pour faire établir un devis et sa réservation :

Pour un voyage en correspondance : TGV/Intercités en correspondance avec TER

- Auprès des Agences Groupe SNCF : Téléphone : 0810 879 479 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (service 0,05€/min + prix de l'appel)
- Auprès du réseau Gares et Boutiques SNCF
- Auprès des agences de voyage agréées SNCF
- En ligne, à partir des sites des distributeurs habilités à vendre l'Offre Groupe pour les groupes inférieurs ou égaux à 36 voyageurs et sur les trains autorisés.

Pour un voyage en TER Grand Est :

- Pour les groupes entre 10 et 36 voyageurs : <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe/voyagez-avec-groupe-10-36-personnes>
- Pour les groupes entre 10 et 24 personnes : auprès des gares de TER Grand Est
- Pour les groupes à partir de 10 personnes par internet via le formulaire de demande de devis : <https://onicster.force.com/formulaireGES/s/?region=FR-GES&type=groupe>

### **Réservation en grande anticipation**

Pour un voyage en correspondance : TGV/Intercités +TER

Les Agences Groupe SNCF et les Agences de voyage agréées peuvent réaliser des commandes (pré-réservations sans placement) pour des groupes de 10 à 99 voyageurs, jusqu'à 330 jours (variable selon le calendrier des périodes de circulation des trains) avant la date de voyage. L'heure précise du train n'étant pas encore connue, le devis est établi dans un premier temps sur une tranche horaire de 2h. Le client a jusqu'à 5 jours après envoi du devis pour accepter la pré-réservation sans placement, et 10 jours pour payer l'acompte.

Si le client la valide, l'heure de circulation du train et le placement des voyageurs sont communiqués au plus tard à J-37 (J étant le jour du voyage). Cette offre est disponible sur une sélection de trains et de destinations.

### **Devis et Demande**

#### **Pour un voyage en TGV/Intercités en correspondance avec TER:**

La demande de réservation ou de placement peut être effectuée jusqu'à un délai de 24 heures précédant l'heure du départ du train. Elle doit comporter obligatoirement les informations suivantes

- Les noms/prénoms et coordonnées du Client (ou Organisateur), ou le cas échéant, la raison sociale et l'adresse postale, un numéro de téléphone portable ainsi qu'une adresse électronique valide.
- Le nombre et la répartition des Voyageurs par typologie (Adultes, Jeunes de 12 à 27 ans, Enfants de 4 ans à moins de 12 ans, Enfants de moins de 4 ans avec réservation, Enfants de moins de 4 ans sans réservation).
- Les date(s) et horaire(s) du voyage souhaité ou tranches horaires.
- Une ou plusieurs solutions de remplacement au cas où la demande principale ne pourrait être satisfaite.

### **Classes de voitures**

Les membres du groupe ont la faculté de voyager dans des classes de voitures différentes (en 1ère et en 2nde classe).

## **3.6 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre**

### **3.6.1 Tarifs Militaires**

#### **Bénéficiaires et réduction applicable sur TER Grand Est**

Les militaires des forces armées françaises voyageant soit en groupes ou en détachements encadrés, soit isolément, pour cause de service, envoyés en congé limité ou en permission bénéficient dans tous les trains nationaux d'une réduction de 75 % dans les TER Grand Est sur le prix de base Tarif Normal défini au paragraphe 1.3 du présent volume 2 des CGV TER Grand Est.

Cette réduction est appliquée dans les conditions définies ci-dessus. Elle est accordée selon la classe de voiture portée sur la carte de circulation :

- en 1ère et 2ème classe aux officiers, sous-officiers et volontaires dont la carte possède la mention 1ère et 2ème classe ;
- en 2ème classe uniquement aux militaires du rang sous contrat et volontaires.

Pour l'application de ces prix, les bénéficiaires doivent être munis par l'Autorité militaire, soit d'une carte de circulation, soit de titres donnant droit à un voyage déterminé mentionnant la classe d'application de la réduction.

Particularité des personnels militaires de réserves : les militaires réservistes bénéficient de réductions comparables à celles des militaires d'active mais ne disposent pas de cartes de circulation. Les militaires réservistes sont assujettis à une tarification spécifique.

#### **Délivrance et utilisation des titres de transport**

Pour les militaires d'active : les titres de transport sont délivrés sur présentation d'une carte de circulation sécurisée en cours de validité ou d'un bon de transport militaire donnant droit à un voyage déterminé.

Les conditions et délais d'utilisation des titres de transport utilisés conjointement avec le bon de transport militaire (bon à feuillet unique) résultent des indications portées sur ce dernier.

Pour les personnels réservistes : les titres de transport sont délivrés par des points de vente agréés par le Ministère des Armées qui effectue en amont un contrôle des droits accordés au voyageur.

### **Classe de voiture**

La classe de voiture à utiliser est déterminée par l'Autorité militaire.

### **Conditions d'application de la réduction**

La réduction est appliquée sans limitation dans tous les trains y compris les trains à réservation obligatoire. La réduction militaire (75 %) n'est pas prise en compte lorsque le militaire monte dans un train sans titre de transport. Le militaire doit être en possession d'une carte ouvrant droit à réduction, valable le jour du voyage.

### **Échange et remboursement**

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 2 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Grand Est.

## **3.6.2 Carte Famille militaire**

### **Bénéficiaires**

La carte Famille militaire permet au conjoint ou aux enfants à charge d'un militaire des forces armées françaises en activité, de bénéficier d'une réduction pour des voyages effectués sur des parcours nationaux.

Sont concernés :

- le conjoint du militaire (marié ou ayant conclu un pacte civil de solidarité),
- les enfants fiscalement à charge du militaire jusqu'à leur majorité ou la fin de leurs études (en cas d'études, le droit sera maintenu jusqu'à la fin des études et au plus tard jusqu'à la veille des 27 ans de l'enfant).

Depuis janvier 2019, la présence du militaire n'est plus obligatoire lors du voyage des ayants droit.

La désignation des ayants droits bénéficiaires des titres ou documents de voyage est placée sous la responsabilité exclusive de l'Autorité militaire.

### **Autres bénéficiaires : Familles de militaires décédés en opération extérieure**

Le bénéfice du quart de place (réduction de 75%) est étendu en ce qui concerne un militaire décédé en opération extérieure :

- au conjoint survivant non divorcé ou non séparé de corps au jour du décès du militaire concerné, sous réserve de remariage ou de conclusion d'un pacte civil de solidarité (PACS),
- au partenaire survivant lié(e) au défunt par un PACS au jour du décès du militaire concerné, sous réserve de mariage ou de la conclusion d'un nouveau PACS,
- aux enfants à charge fiscale ou les enfants venant de la succession du militaire décédé au jour de son décès, jusqu'à leur majorité ou la fin de leurs études. En cas d'études, le droit sera maintenu jusqu'à la fin des études et au plus tard jusqu'à la 26ème année de l'enfant.

### **Réductions et conditions d'application du tarif sur TER Grand Est**

Les réductions carte « Famille militaire » sont appliquées dans tous les trains TER de la région Grand Est dans les conditions suivantes : application d'une réduction de 25 % à 50 % sur le tarif normal défini au paragraphe 1.2 du volume 2 des présentes CGV TER selon application du calendrier voyageur.

### **Échange et remboursement**

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 2 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Grand Est.

Pour tout autres informations relatives au tarif Famille de Militaire se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### **3.6.2 Réformés pensionnés de guerre (RPG)**

#### **Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur TER Grand Est**

Les réformés pensionnés de guerre (sont assimilés aux réformés de guerre français, les étrangers pensionnés au titre de la loi du 31 mars 1919) ayant au moins 25 % d'invalidité, titulaires d'une carte d'invalidité munie de leur photographie, bénéficient dans tous les trains TER Grand Est de la réduction ci-après :

- 50 % pour les pensionnés de 25 % à 45 % ;
- 75 % pour les pensionnés de 50 % et plus, sur le tarif normal en vigueur.

La gratuité du voyage est, en outre, accordée au guide de l'invalidé à 100 % bénéficiaire des dispositions du point 10 de la loi du 31 mars 1919 (art. 18 du Code des pensions militaires d'invalidité).

Si deux réformés pensionnés de guerre tels que définies précédemment voyagent ensemble, il est exclu que chacun d'eux :

- puisse corrélativement avoir la qualité d'accompagnateur de l'autre personne handicapée,
- puisse bénéficier de la gratuité.

### **Échange et remboursement**

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 2 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Grand Est.

Pour tout autres informations relatives au tarif Réformés pensionnés de guerre (RPG) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

### **3.7 Familles nombreuses**

#### **3.7.1 Familles comprenant au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans**

##### **Réduction et conditions d'application de la réduction**

En application de l'article L.112-2 du code de l'action sociale et des familles, le tarif Famille nombreuse est établi afin d'aider les familles à élever leurs enfants.

Le tarif s'applique aux familles, parents et enfants, comprenant au minimum trois enfants vivants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans.



Pour le titulaire, la CARTE FAMILLE NOMBREUSE permet de bénéficier d'une réduction :

- 30 % pour une famille comprenant trois enfants de moins de 18 ans,
- 40 % pour une famille comprenant quatre enfants de moins de 18 ans,
- 50 % pour une famille comprenant cinq enfants de moins de 18 ans,
- 75 % pour une famille comprenant six enfants et plus de moins de 18 ans.

Ces familles bénéficient, en outre, d'une réduction de 30 % calculée de manière identique, aux parents et à chacun des enfants de moins de 18 ans jusqu'à ce que le dernier enfant atteigne 18 ans.

La réduction est calculée dans les TER sur le prix de base défini au point 1.2 et 1.3 du Volume 2 des présentes CGV TER Grand Est.

Conformément à l'article L.112-2 du code de l'action sociale et des familles, le tarif Famille Nombreuse n'est valable que dans le cadre d'un déplacement à motif personnel (privé, vacances...) et ne peut s'appliquer pour des voyages réalisés à titre professionnel.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1ère classe, il est délivré deux titres de transport distincts. Le prix de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre selon le parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

**Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses** (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) **se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)**

### 3.7.1 Pères et mères de familles ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants

#### Bénéficiaires

Sous réserve des conditions définies dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com), il est délivré une carte « Famille nombreuse » strictement personnelle, permettant de bénéficier, quelle que soit la classe de voiture empruntée, d'une réduction de 30 % calculée sur le prix du tarif de base de 2ème classe.

Cette carte est délivrée aux parents :

- qui ont été titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse donnant droit à une réduction de 50% ou 75% en qualité de parent ;

ou

- qui auraient été éligibles à une carte Famille Nombreuse donnant droit à une réduction de 50% ou 75% en qualité de parent dans les conditions définies dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

ou

- qui ont été précédemment titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse (Titre II) donnant droit à une réduction de 30% en qualité de parents ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants,

dans les conditions déterminées dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com). Les enfants décédés dont l'acte de décès est revêtu de la mention « Mort pour la France » entrent en compte dans la détermination du nombre total d'enfants.

**Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses** (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) **se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)**

### 3.8 Congés annuels - Aller et retour populaires

#### 3.8.1 Titres de transport d'aller et retour de congé annuel

##### Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retour de congé annuel sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire, en 2ème classe, pour un voyage d'aller et retour effectué à l'occasion d'un congé payé. Peuvent en bénéficier :

- 1 A - les salariés affiliés à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole ;
- 1 B - les salariés bénéficiant d'un régime de Sécurité sociale les dispensant de l'immatriculation aux assurances sociales ;
- 1 C - les salariés français résidant à l'étranger ;
- 1 D - les agriculteurs français ou originaires d'un pays membre de l'Union européenne (UE), exploitants non assujettis à l'impôt général sur le revenu, qui ne possèdent ou n'exploitent que des propriétés non bâties dont le revenu cadastral total n'excède pas 30,49 euros ;
- 1 E - les travailleurs à domicile ou les personnes exerçant des professions de caractère artisanal, qui bénéficient, du point de vue fiscal, des dispositions prévues respectivement aux articles 80 ou 1452 à 1457 du Code général des impôts ;
- 1 F - les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi et bénéficiant d'une prestation servie par le régime d'assurance chômage, dont le montant journalier ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix ;
- 1 G - les stagiaires de la formation professionnelle n'appartenant pas aux catégories précédentes, suivant ou ayant suivi dans l'année en cours un stage assuré par un organisme ayant déposé une déclaration d'existence auprès du Ministère chargé de la Formation professionnelle ;
- 1 H - les salariés en cessation anticipée d'activité et percevant un revenu de remplacement dont le montant ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Le titre de transport peut comprendre :

- le conjoint (époux ou épouse uniquement) et les enfants âgés de moins de 21 ans ;
- le père et/ou la mère du célibataire ; à la condition que ces personnes habitent chez le demandeur.

Le prix doit être payé en une seule fois pour l'ensemble des voyageurs.

Le bénéfice de la réduction ne peut être accordé qu'une seule fois par an à une même personne, soit au titre de l'une des catégories énumérées ci-dessus, soit en qualité d'ayant droit.

### **Réductions et conditions d'application**

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains TER Grand Est sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du paragraphe 2.1.2 des présentes CGV TER Grand Est.

Dans le cas d'arrêt en cours de route supérieur à 24 heures ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation après validation du titre, la réduction est appliquée à chacun des titres de transport émis.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1ère classe, il est délivré deux titres de transport distincts ; le prix de chacun de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre en fonction du parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

### **Itinéraire et minimum de parcours**

Le minimum de parcours est fixé à 200 kilomètres, retour compris. L'itinéraire doit être le même pour l'ensemble des voyageurs.

En cas d'arrêts en cours de route supérieurs à 24 heures, les différents trajets doivent être consécutifs. Tous les titres de transport émis pour un voyage comportant des arrêts supérieurs à 24 heures doivent être demandés en même temps.

### **Délai d'utilisation des titres de transport**

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles des Dispositions générales. Toutefois, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61ème jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange du titre de transport, ce délai ne peut être prolongé.

**Pour tout autres informations relatives aux Congés annuels - Aller et Retour populaires** (demande et pièces justificatives, mesures de contrôle, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) **se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)**

## **3.8.2 Titres de transport d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre**

### **Bénéficiaires**

Les titres de transport d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre, sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire en 2ème classe pour un voyage aller et retour, sans condition de trajet. Peuvent en bénéficier :

- 1 A - les titulaires, au titre de la Sécurité sociale, d'une pension, retraite, allocation aux vieux travailleurs salariés, allocation de réversion, ou d'un secours viager, à l'exclusion des bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées prévue par la loi du 17 janvier 1948, pour les personnes non salariées ;
- 1 B - les titulaires de l'allocation spéciale de vieillesse ;

- 1 C - les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret ;
- 1 D - les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers ;
- 1 E - les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans ;
- 1 F - les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies au titre de la loi du 9 avril 1898 ;
- 1 G - les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi, prévue par la loi du 18 décembre 1963;
- 1 H - les pré-retraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par Pôle Emploi, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Il est délivré, au choix du demandeur :

- régime I : un titre de transport d'aller et retour ;
- régime II : deux titres de transport, l'un pour le trajet d'aller, l'autre pour le trajet de retour.

Le choix du régime I ou du régime II est définitif pour la totalité du voyage.

Pour les catégories 1 A, 1 B, 1 C, 1 F, 1 G, 1 H, le titre de transport peut comprendre le conjoint (époux ou épouse) et les enfants âgés de moins de 21 ans à la condition qu'ils habitent chez le demandeur et que le régime (I ou II) soit le même pour l'ensemble des voyageurs.

Le prix doit être payé en une seule fois (pour chaque trajet en ce qui concerne le régime II) pour l'ensemble des voyageurs.

### **Réductions et conditions d'application du tarif**

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains TER Grand Est sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte.

Dans le cas d'arrêt en cours de route supérieur à 24 heures ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation après validation du titre, la réduction est appliquée à chacun des titres de transport émis.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1ère classe, il est délivré deux titres de transport distincts ; le prix de chacun de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre en fonction du parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

### **Délai d'utilisation des titres de transport**

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles des Dispositions générales. Toutefois, pour le régime I, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61ème jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange de l'un des trajets aller ou retour, ce délai ne peut être prolongé. Lorsque le demandeur a opté pour le régime II, il lui est délivré en même temps que le titre de transport d'aller, un bon à remettre pour obtenir la réduction pour le voyage de retour. Ce bon



TER Grand Est

doit être utilisé dans un délai de 6 mois à compter de la date d'origine du délai d'utilisation du titre de transport d'aller.

**Pour tout autres informations relatives aux Allers et Retours populaires** (demande et pièces justificatives, mesures de contrôle, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) **se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)**

### 3.9 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

#### 3.9.1 Personnes en situation de Handicap (PSH)

##### Bénéficiaires

Les titulaires d'une carte d'invalidité (hors Réformés Pensionnés de Guerre) ne bénéficient pas de réductions particulières du fait de leur handicap.

Toutefois, chaque personne de plus de 12 ans, accompagnant un voyageur handicapé titulaire d'une des cartes d'invalidité bénéficie des facilités décrites ci-dessous.

Les tableaux ci-après détaillent le calcul des prix tarif GUIDE et les réductions applicables aux différentes cartes d'invalidité pour des trains TER :

*Carte de personne handicapée émise avant le 1e juillet 2017 (en circulation jusqu'au 31/12/2026)*

TYPE de CARTE	MENTION	TER
<b>INVALIDITE ou INVALIDITE à 80%ou plus</b>	- Aucune mention	50% du Tarif Normal
	- Canne Blanche	50% du Tarif Normal
	- Besoin d'accompagnement	Gratuit
	- Cécité ou Etoile Verte	
	- Besoin d'accompagnement Cécité	
<b>Carte européenne de stationnement</b>		Pas de réduction
<b>Carte de priorité</b>		Pas de réduction

*Carte Mobilité Inclusion (CMI) - Depuis le 1e janvier 2017 – Carte au format ISO*

Type de carte	Mention	TER
<b>CMI INVALIDITE</b>	- Aucune mention	50% du Tarif Normal
	- Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement cécité	Gratuit
<b>CMI Priorité</b>		Pas de réduction
<b>CMI Stationnement</b>		Pas de réduction

Les tarifs GUIDE sont applicables à raison d'un accompagnateur par personne handicapée, l'accompagnateur et la personne handicapée devant voyager ensemble sur le même parcours.

### Facilités accordées aux personnes handicapées

Les conditions tarifaires pour les personnes handicapées sont appliquées dans tous les trains nationaux dans les conditions suivantes :

- quelle que soit la nature de son handicap : la personne handicapée doit être munie d'un titre de transport aux prix et conditions des Dispositions générales ou d'un tarif à prix réduit, si elle en remplit les conditions ;
- lorsqu'elle se déplace en fauteuil roulant : en plus des réductions auxquelles elle peut prétendre, la personne handicapée est admise en 1ère classe, munie d'un titre de transport de 2ème classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1ère classe, dans la limite des places disponibles. Cette disposition s'applique également au premier accompagnateur du voyageur en fauteuil roulant.

*Le fauteuil roulant de la personne handicapée devra respecter les normes STI PMR (annexe du règlement (UE) N° 1300 / 2014 de la Commission européenne du 18 novembre 2014 sur la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse). Ces normes stipulent que les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant manuel ou électrique sont de 70 cm de large et de 120 cm de profondeur, et que le diamètre de braquage est de 1 500 mm. Un poids en charge de 300 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.*

*Un poids en charge de 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel ».*

Le voyageur handicapé doit pouvoir justifier de son identité auprès des agents SNCF et présenter la pièce requise pour justifier de la réduction accordée à son GUIDE. A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou son guide sont considérés comme étant en situation irrégulière.

Si deux personnes handicapées telles que définies ci-dessus voyagent ensemble, il est exclu que chacune d'elles puissent réciproquement bénéficier du tarif GUIDE.

Les chiens-guides d'aveugle et chiens d'assistance "écouteur" pour personnes épileptiques ou les chiens d'éveil pour autistes voyagent gratuitement et sans billet. Lors du voyage, en cas d'opposition des autres voyageurs à la présence du chien guide d'aveugle, « écouteur » ou d'assistance, le personnel d'accompagnement essayera de trouver, dans la mesure du possible, une solution de reclassement. En cas d'impossibilité à trouver une telle solution, les voyageurs pourront par exception se voir imposer la présence du chien guide.

La gratuité du transport dont peut bénéficier l'accompagnateur de la personne handicapée ne le dispense aucunement de l'obligation de posséder un titre de transport. Lorsque la personne handicapée est détentricice d'un abonnement, et qu'elle est accompagnée de la même personne dans tous ses déplacements effectués avec ledit abonnement, des dispositions particulières peuvent être prises au cas par cas pour faciliter la délivrance des titres de transport nécessaires à l'accompagnateur.

### Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Grand Est.

Pour tout autres informations relatives se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.9.2 Les personnes Handicapées titulaires d'une carte Réformé et Pensionné de Guerre (RPG)

Mention sur la Carte RPG	Taux de réduction appliqué sur le Tarif LOISIR NORMAL (TGV ou Trains INTERCITES à RESERVATION OBLIGATOIRE) ou au PLEIN TARIF (TER ou Train INTERCITES à RESERVATION FACULTATIVE)
Simple Barre Bleue	50%
Simple Barre Rouge	75%
Double Barre Bleue	75%
Double Barre Rouge	75%

Le voyageur titulaire d'une carte Réformé et Pensionné de Guerre délivrée par l'Office National des Anciens Combattants (ONAC), bénéficie d'une tarification spécifique décrite dans le tableau suivant :

Le voyageur titulaire d'une carte RPG avec double barre bleue ou double barre rouge peut faire bénéficier d'un tarif GUIDE RPG à un unique voyageur de plus de 12 ans qui l'accompagne et l'assiste sur le même trajet et dans la même classe.

Le tableau ci-après détaille les prix ou les réductions applicables aux guides RPG pour des trains TER.

#### *Carte de Réformé & Pensionné de Guerre délivrée par l'Office National des Anciens Combattants (ONAC)*

Mention	TER
Simple Barre Bleue	Pas de réduction
Simple Barre Rouge	Pas de réduction
Double Barre Rouge	75% du Plein Tarif Loisir
Double Barre Bleue	Gratuit

Le voyageur Réformé et Pensionné de Guerre doit pouvoir justifier de son identité auprès des agents SNCF et présenter la pièce requise pour la justification de la réduction accordée à son guide RPG. A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou son guide sont considérés comme étant en situation irrégulière.



### 3.10 Promenades d'enfants

#### Bénéficiaires et prix réduit

Tout groupe d'au moins dix personnes et jusqu'à 99 personnes composé :

- d'enfants ou jeunes gens n'ayant pas atteint l'âge de 15 ans, effectuant aux frais de municipalités ou d'œuvres philanthropiques un voyage d'instruction ou un déplacement à la campagne ou au bord de mer ;

- et de leurs accompagnateurs éventuels, à raison d'un au maximum pour 10 enfants ou fraction de 10 effectuant ensemble un voyage aller-retour, peut obtenir un titre de transport collectif à prix réduit.

Les titres de transport émis aux conditions du présent tarif comportent une réduction de 75 %, calculée dans les TER sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...). Il est conditionné à la réalisation d'un aller – retour et dans la limite des places disponibles.

L'accès au tarif Promenades d'enfants est accordé dans les trains TER en période bleue du calendrier voyageurs. Pour les départs en période blanche, l'accès dans les trains TER est accordé en fonction des places disponibles et une réduction de 30% est calculée pour le tarif Promenades d'enfants.

Pour toute autre information relative au tarif Promenade d'enfant (délai d'utilisation, demande, réservation des places et modalités de réservation, échange et remboursement), se reporter aux tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## 4 Tarification régionale applicable sur TER Grand Est

La liste ci-dessous reprend les tarifs régionaux et pérennes disponibles dans la Région Grand Est.

Pour davantage d'information sur les tarifs listés ci-dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site Internet TER Grand Est <https://www.ter.sncf.com/grand-est> rubrique « Nous contacter »

- Abonnements PRIMO, Presto annuel ou PRESTO annuel combiné
- Abonnement PRIMO ou PRESTO mensuel, hebdomadaire, hebdomadaire télétravail
- Abonnements scolaires internes et réglementés
- Carte FLUO
- « P'tits Prix » TER
- Billet Emploi Formation
- Carte Solidaire
- Abonnement Forces de l'ordre
- Gamme Attitudes
- Gamme DUAL
- Ticket combiné aéroport Entzheim/Strasbourg Tram
- Euroairport
- Europass et Europass Mini
- Les tickets Alsace-Rheinneckar
- Alsa+24h et Groupe journée
- Forfait TRI-REGIO
- Saarland Ticket et Pass Alsace Saarland
- Ticket Lorraine Luxembourg
- Ticket Lorraine – Sarre
- Billet Saar-Lor-Lux Ticket

- Abonnement Flexfahrt
- Abonnement Flexway
- Gamme tarifaire offre routière

## 5 Prestations associées au transport

### 5.1 Bagages

#### 6.1.1 Généralités

Les voyageurs peuvent, à l'occasion de leur voyage, effectuer le transport d'objets ou d'effets personnels, tels que vêtements, linge de maison, objets de toilette, livres, articles de sports, affectés à un but de voyage comme bagages à main qu'ils sont autorisés à prendre gratuitement avec eux dans les voitures des trains de voyageurs.

Les objets ou effets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la vente ne sont pas admis ; si un tel transport était constaté, le voyageur serait tenu d'acquitter une somme égale au prix résultant de l'application du Tarif général messagerie de Géodis en vigueur à la date du transport. Les voyageurs sont tenus de récupérer leur(s) bagage(s) avant de descendre du train.

#### 6.1.2 Acceptation des bagages à mains

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions de l'article R. 2241-20 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende dont le montant figure au Recueil des prix, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

Pour le confort et la sécurité de tous lors de votre voyage, seuls les bagages à main que vous pouvez porter et placer vous-même aisément et sans risques pour les autres voyageurs, leurs bagages ou vous-même, dans les espaces dédiés, sont admis à bord des trains.

Sont acceptés comme bagages à main, les valises, les sacs de voyages et les sacs à dos, dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque pour la sécurité des voyageurs ou risque d'avarie, dans les espaces prévus aux bagages dans les voitures de voyageurs, sous réserve des interdictions et limitations prévues par les dispositions du code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé. En particulier, le voyageur ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux.

Sont également acceptés dans tous les trains TER, en qualité de bagages à main sous les mêmes conditions que ci-dessus et à raison d'un objet par voyageur :

- Les vélos pliés ou non ; des dispositions particulières peuvent toutefois être prévues pour certains trains TER et pour les groupes ;
- Les poussettes d'enfants pliées ;
- Les trottinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 120cm x 90cm une fois pliées.
- Les planches nautiques dans une housse de 120cm x 90cm au maximum ;
- Les instruments de musique à condition d'être transportés dans un étui prévu à cet effet, de préférence rigide et de dimensions maximales 120cm x 90cm.

- Les paires de skis sous réserve qu'elles soient transportées dans une housse prévue à cet effet.
- Les fauteuils roulants des personnes à mobilité réduite ; ces personnes, qu'elles restent ou non dans leur fauteuil roulant pendant le voyage, sont autorisées à le conserver avec elles dans tous les trains TER.

Les opérations de chargement et de déchargement des effets personnels (bagages, vélo etc..) sont effectuées par les voyageurs, sous leur entière responsabilité. Les bagages restent sous la garde exclusive du voyageur, même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture.

### 6.1.3 Responsabilité concernant les bagages à main

Conformément aux articles 33 et 34 de l'annexe I du règlement européen 1371/2007, en cas de mort ou blessure du voyageur, SNCF est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle de l'avarie des objets que le voyageur transportait avec lui comme bagage à main jusqu'à concurrence de 1 400 DTS (soit 1 600 €) pour chaque voyageur.

Conformément à l'article 33 de l'annexe I du règlement européen 1371/2007, SNCF n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les bagages à main, qui demeurent sous la garde exclusive du voyageur même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture, sauf à rapporter la preuve d'une faute de celle-ci. Si une telle preuve est rapportée le montant de l'indemnité à verser par SNCF ne pourra pas excéder 360 €.

Par ailleurs, SNCF n'est responsable des bagages et colis à mains perdus dans les emprises du chemin de fer qu'en cas de faute prouvée à son encontre. Si une telle preuve est rapportée le montant de l'indemnité à verser par SNCF ne pourra pas excéder 360 €.

### 6.1.4 Les bagages interdits à bord

Sont interdits à bord les bagages :

- Non-conformes aux règles détaillées ci-dessus
- Les vélos couchés, tricycles, tandems et les remorques ne sont pas autorisés
- Renfermant des produits :
  - Dangereux (les armes blanches, les armes à feu, les explosifs, les liquides inflammables comme carburants, peinture, etc. ou tout produit dangereux chimique, biologique, etc.
  - Inhabituels comme des denrées périssables dégageant une odeur désagréable ou des plantes.
  - Destinés au commerce : Les produits dont la quantité et/ou le conditionnement démontre sans équivoque que le titre de transport voyageur est détourné dans un but de transport de marchandises qui aurait dû faire l'objet d'une prestation d'un opérateur spécialisé dans ce domaine.
  - Proscrits : Les produits proscrits par les douanes ou toute autre autorité administrative.

## 5.2 Objets trouvés

En cas de perte d'un objet en gare ou à bord d'un train, il convient de contacter le service « Objets trouvés » de SNCF Gares & Connexions en remplissant une déclaration de perte en ligne (<https://www.garesetconnexions.sncf/fr/mon-compte/objets-trouves/declaration-perde>).

Des bureaux Objets Trouvés sont également disponibles dans certaines gares Pour plus d'informations vous pouvez consulter la page : <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/a-vos-cotes/objet-perdu-trouve>.

### 5.3 Animaux

Le montant à percevoir est égal au prix d'un titre de transport comportant une réduction de 50 % sur le prix de base général de 2ème classe (avec un prix maximum de 7€), quelle que soit la classe utilisée par le voyageur. La réduction est toujours calculée en tenant compte de la distance tarifaire du trajet quelle que soit la nature du train emprunté.

Chaque voyageur peut emmener avec lui, soit deux chiens, soit deux contenants, soit un chien et un contenant ; tout chien ou contenant au-delà du maximum autorisé donne lieu au paiement d'un titre de transport au prix de base général de 2ème classe.

Les personnes handicapées civiles détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 50 %, quel que soit leur handicap, peuvent voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance qui voyage désormais gratuitement et sans billet. Il n'est plus nécessaire d'établir un titre de transport «chien guide gratuit». Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.

Les élèves chiens guide voyagent gratuitement s'ils portent un gilet de travail comportant la mention « élève chien guide », soit le logo du centre d'éducation.

L'accompagnateur doit être muni d'un titre de transport ainsi que de sa carte d'éducateur de chien guide ou de la carte d'identification du chien.

## Volume 3 – Données à caractère personnel

### 1.1. Responsable de Traitement

SNCF Voyageurs SA, 4, rue André Campra– 93 200 – Saint Denis, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre de circulation de ces données (ci-après le « RGPD ») applicable depuis le 25 mai 2018 et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 modifiant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

### 1.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel

SNCF Voyageurs met en œuvre un traitement automatisé des données à caractère personnel.

En souscrivant un abonnement Primo ou Presto, l'Abonné et le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) acceptent de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, nécessaires au Traitement.

Celles-ci seront traitées conformément à la réglementation en vigueur, visée ci-dessus.

Les données personnelles collectées sont :

Nom ; Prénom ; Téléphone mobile personnel ou professionnel ; Adresse Électronique personnelle ou professionnelle ; Civilité ; Date de naissance ; Gare d'arrivée ; Gare de départ ; Information abonnement et réduction ; N° dossier Voyage ; N° Réservation ; N° Carte de paiement ; N° Carte de transport ; Type de carte de transport

### 1.3. Finalités de traitement

Les traitements sont mis en œuvre par SNCF Voyageurs pour les finalités suivantes :

- La gestion des services assurés par SNCF Voyageurs ;
- Information des voyageurs concernant leur voyage et leurs abonnements ;
- La gestion de ses relations contractuelles ;
- La gestion des abonnements ;
- La prospection commerciale des voyageurs et des prospects (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- L'envoi de communications sur les produits et services de SNCF Voyageurs et ses filiales ; (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- L'organisation de jeux-concours (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- La gestion des réclamations ;
- La réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction ;
- L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers d'une évaluation des comportements de segmentations et de profilages ;
- La prévention des fraudes et le traitement des contraventions, détaillé en Annexe 2 des présentes CGV TER Grand Est ;
- L'accompagnement des voyageurs en situation de handicap ou personne à mobilité réduite (PMR)

Les données collectées directement ou indirectement par SNCF Voyageurs sont nécessaires à ces Traitements.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs SA, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs SA, ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement de tout ou partie d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs SA, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés. Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF



TER Grand Est

Voyageurs SA, ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement de tout ou partie d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Dans le cas où la demande du Client serait adressée à un Centre de relation clients de SNCF Voyageurs SA non concerné par l'objet de votre demande, la demande sera adressée au service ou à l'agence concerné qui prendra contact avec le Client.

La liste des services des transporteurs en charge de la gestion des demandes clients est consultable sur le site SNCF : <https://www.sncf.com/fr/service-client/reclamations>.

Les grandes catégories de prestataires auxquelles les données collectées par SNCF Voyageurs peuvent être destinées sont les suivants :

- Les instituts de sondage et d'enquête de satisfaction
- Les prestataires de services relatifs notamment à l'accompagnement des enfants à bord, la restauration ou encore l'accompagnement des personnes à mobilité réduite
- Les fournisseurs de service informatique (hébergeurs, développeurs, support informatique etc.) dont E-Voyageurs Technologies, filiale de SNCF Voyageurs

Ces différents prestataires sont mentionnés plus précisément dans les documents relatifs à chaque traitement concerné. Cependant, plus spécifiquement en matière de prévention et lutte contre la fraude, gestion des précontentieux et contentieux, SNCF VOYAGEURS peut être amenée à coopérer avec différents acteurs externes (centre de services, développement informatique, hébergement, environnement « cloud » de recette et de production).

A ce titre, les données sont hébergées dans l'Union Européenne.

Les prestataires de service de SNCF Voyageurs ont fait l'objet d'une sélection rigoureuse et se sont engagés à respecter un certain nombre de mesures de sécurité, toutes alignées sur l'état de l'art.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de pouvoir auditer à tout moment la bonne application de celles-ci par les prestataires de services.

Il est à noter que dans le cadre de votre voyage, et afin de satisfaire à ses obligations légales (enquêtes de satisfaction clientèle dans le cadre des normes minimales de qualité prévues par le Règlement (CE) N°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires), SNCF Voyageurs peut être amenée à mesurer la satisfaction des clients sur leur expérience de voyage dans le but d'améliorer la qualité du service à bord et l'expérience client.

Afin de mettre en œuvre ce traitement, des e-mails sont envoyés depuis l'outil « Salesforce », infrastructure technique ayant accès aux données.

## 1.4 Durée de conservation

Les données à caractère personnel du Client /des Abonnés et des Payeurs ne sont traitées que pour une durée limitée et ne sont conservées que 3 ans après la dernière activité du client.

## 1.5 Droits des personnes

En application du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de la limitation du traitement, de portabilité, d'effacement, et d'opposition de vos données personnelles.

A ce titre, le service données personnelles de l'Activité TER de SNCF Voyageurs met à votre disposition le formulaire de demande d'exercice de droits en cliquant sur le lien suivant : [formulaire en ligne](#)

Vous pouvez également exercer vos droits par courrier postal à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs SA – Direction TER – Département Juridique et Contrats - à l'attention du C-DPO - 116 cours Lafayette 69 003 Lyon

Ces droits sont plus amplement décrits sur le site de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3>

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Correspond Délégué à la Protection des Données de l'Activité TER de SNCF Voyageurs (aux coordonnées indiquées ci-dessus).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

## Volume 4 - Annexes

### 1 Calendrier Voyageurs

VALABLE DU 01.10.2022 AU 31.12.2023

# CALENDRIER VOYAGEURS

POUR LES TRAINS TER<sup>(1)</sup>

#### LA SEMAINE-TYPE

Jour	01-03	04-06	07-09	10-12	13-15	16-18	19-21	22-24	25-27	28-30	31
LUNDI	■		■		■		■		■		■
MARDI	■		■		■		■		■		■
MERCREDI	■		■		■		■		■		■
JEUDI	■		■		■		■		■		■
VENREDI	■		■		■		■		■		■
SABEDI	■		■		■		■		■		■
DIMANCHE	■		■		■		■		■		■

■ PÉRIODE BLEUE :  
 50 % avec les cartes de réduction Aventure;  
 25 % de réduction avec Découverte 12-25, Découverte Senior ou Découverte Enfant+.

PÉRIODE BLANCHE :  
 25 % de réduction garantis avec les cartes de réduction Aventure.

#### LES JOURS PARTICULIERS 2022

Mois	Jours	Mois	Jours
OCTOBRE	05, 19, 26	NOVEMBRE	05, 12, 19, 26
NOVEMBRE	02, 09, 16, 23, 30	DÉCEMBRE	03, 10, 17, 24, 31

#### LES JOURS PARTICULIERS 2023

Mois	Jours	Mois	Jours
JANVIER	02, 09, 16, 23, 30	JULIET	02, 09, 16, 23, 30
FÉVRIER	05, 12, 19, 26	AOÛT	05, 12, 19, 26
MARS	02, 09, 16, 23, 30	SEPTEMBRE	03, 10, 17, 24, 31
AVRIL	06, 13, 20, 27	OCTOBRE	06, 13, 20, 27, 31
MAI	03, 10, 17, 24, 31	NOVEMBRE	05, 12, 19, 26
JUIN	01, 08, 15, 22, 29	DÉCEMBRE	03, 10, 17, 24, 31

(1) Le calendrier s'applique pour tout voyage effectué à bord des trains TER dans les régions qui appliquent ce calendrier, sous réserve d'activation des cartes Aventure et des taux de réductions appliqués sur TER. Le calendrier ne s'applique pas sur les relations internes à TER (Paris de la Loire, Lorraine de la Loire, Normandie, Île-de-France, Grand Est, Bretagne, N.O.A. et Nouvelle-Aquitaine). Il ne concerne pas les trains TER à l'exception de certains tarifs spécifiques, de la TER et les autres trains, (S) Terfly applicable dans les trains TER dans les régions qui appliquent ce tarif.

Informations données à titre indicatif sous réserve des modifications qui pourront intervenir après l'adoption du présent document.

SNCF Voyages, 12 avenue de la Gare, 51100 Reims, SNCF Voyage 011 021 144 00000



## 2 Barème de régularisation TER Grand Est

### Barèmes régularisation TER

2 <sup>ème</sup> CLASSE	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus 300 km
Barème exceptionnel	6 €	11 €	19 €	27 €	50 €	80 €
Barème exceptionnel minoré	4 €	8 €	14 €	20 €	37 €	60 €
Barème bord	10 €	15 €	25 €	35 €	60 €	90 €
Barème bord minoré	7 €	11 €	18 €	26 €	45 €	65 €
Barème contrôle	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	120 €
IF	30 €	30 €	30 €	30 €	30 €	70 €
IP	0 €	0 €	0 €	0 €	30 €	50 €
Barème contrôle majoré	70 €	70 €	80 €	90 €	100 €	120 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	0 €	10 €	20 €	30 €	50 €

1 <sup>ère</sup> CLASSE	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus 300 km
Barème exceptionnel	10 €	16 €	26 €	40 €	75 €	125 €
Barème exceptionnel minoré	7 €	12 €	21 €	30 €	55 €	85 €
Barème bord	15 €	20 €	35 €	45 €	85 €	135 €
Barème bord minoré	11 €	15 €	26 €	33 €	63 €	100 €
Barème contrôle	50 €	60 €	65 €	80 €	110 €	145 €
IF	50 €	30 €	50 €	50 €	80 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	20 €	30 €	75 €
Barème contrôle majoré	70 €	80 €	85 €	100 €	110 €	145 €
IF	30 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	20 €	40 €	75 €

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.  
 IF : Indemnité forfaitaire - IP : insuffisance de perception.