

# CONDITIONS GENERALES DES PRODUITS TER

## SOMMAIRE

### Les canaux d'achat des titres TER :

1. Achat sur internet (smartphone ou ordinateur)
2. Achat en gare (guichets ou automates)
3. Achat chez nos partenaires
4. Achat dans les cars
5. Achat via Contact TER

### Les différents formats ou support des titres TER

1. Carte Simplicités
2. Titre digital
3. Titre papier

### Les produits TER

1. Abonnement PRIMO, PRESTO à prélèvement mensuel automatique
2. Abonnement PRIMO ou PRESTO mensuel, hebdomadaire, hebdomadaire télétravail.
3. Abonnements scolaires internes et réglementés
4. Carte FLUO
5. « P'tits prix » TER
6. Billet emploi formation
7. Carte solidaire
8. Abonnement forces de l'ordre
9. Gamme Dual
10. Ticket combiné aéroport Entzheim/Strasbourg Tram

11. Europass et Europass Mini
12. Les tickets Alsace-Rheinneckar
13. Alsa+24h Et groupe journée
14. Forfait TRI-REGIO
15. Saarland ticket ou Pass Alsace Saarland
16. Ticket Lorraine-Luxembourg
17. Ticket Lorraine – Sarrebruck
18. Billet SAAR-LOR-LUX Ticket
19. Abonnement Flexfahrt
20. Abonnement Flexway
21. Tarifs Groupes
22. Gamme tarifaire offre routière

### Les points de contact régionaux de TER :

1. Site TER
2. Réseaux sociaux Twitter et Facebook
3. Centre de relation clientèle TER : Contact TER
4. Espaces de vente ou guichets
5. Service d'assurance garantie Accès TER pour les personnes en situation de handicap
6. Centre des abonnements à prélèvement automatique
7. Centre de gestion des cartes solidaires

### Les points de contact nationaux :

1. Transporteurs nationaux et internationaux
2. Centre de recouvrement des Procès-verbaux

➤ Informations générales

➤ Service d'assistance garantie pour personne en situation de handicap

(Accès TER )

- Les modalités d'indemnisation

## Les canaux d'achat des titres TER:

### 1. ACHAT SUR INTERNET (SMARTPHONE OU ORDINATEUR)

#### SITE INTERNET TER :

- ✓ Le site TER est accessible depuis l'ensemble des navigateurs internet (FireFox et Google Chrome sont recommandés pour y accéder). Chaque région possède son propre site TER.
- ✓ L'achat de billets et abonnements (voir dans la rubrique « Tarifs et cartes de réduction » et « abonnements ») est possible sur le site TER et le mode de paiement accepté est la carte bancaire.
- ✓ Les conditions d'accès et règles d'utilisation du site TER sont consultables en cliquant sur le lien suivant : <https://www.ter.sncf.com/grand-est/conditions-de-vente>

#### AGENCES DE VOYAGES EN LIGNE :

L'achat de billets TER Grand Est à plein tarif et à certains tarifs est possible sur les agences de voyages en ligne (SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées).

### 2. ACHAT EN GARE (ESPACES DE VENTE, GUICHETS, AUTOMATES)

#### GUICHETS OU ESPACES DE VENTE :

- ✓ Présents dans certaines gares, les agents conseillent et vendent les titres de transport TER Grand Est ;
  - ✓ Pour savoir si une gare est équipée d'un guichet, et connaître les horaires d'ouverture de celui-ci, le voyageur peut consulter le site internet TER Grand Est [ter.sncf.com/grand-est](https://www.ter.sncf.com/grand-est) rubrique « se déplacer /gares » ;
  - ✓ Les modes de paiements acceptés au guichet ou espace de vente sont : les espèces (Euros uniquement), la carte bancaire, le chèque bancaire, le chèque vacances, le Bon Voyage.
- A noter : Certains guichets n'acceptent pas les chèques bancaires ou chèques vacances.

#### LES AUTOMATES EN GARE :

- ✓ Présents dans certaines gares et points d'arrêt, les automates TER Grand Est (automates bleus) vendent des titres TER Grand Est ;

- ✓ Pour savoir si la gare est équipée d'un automate, le voyageur est invité à se rendre sur le site TER Grand Est [ter.sncf.com/grand-est](http://ter.sncf.com/grand-est) rubrique « se déplacer/gares » ;
- ✓ Les modes de paiements acceptés sont : la carte bancaire et pour certains automates, les pièces (pièces de 0,10 –0,20 -0,50-1 –2 euros). Les billets ne sont pas acceptés.

### 3. ACHATS CHEZ NOS PARTENAIRES

- ✓ SNCF a établi un partenariat pour permettre à des buralistes, collectivités locales et magasins de proximité de la région Grand Est, de vendre des titres de transport TER ;
- ✓ Pour connaître les partenaires, le voyageur est invité à se rendre sur le site TER Grand Est rubrique « Services et contacts / Service » ;
- ✓ Tous les titres TER sont vendus par les partenaires sauf les titres suivants : les abonnements, les offres P'tits Prix, les tarifs évènementiels, les tarifs spécifiques à un territoire (ALSA +, Attitude...) et les tarifs internationaux.

### 4. ACHATS DANS LES CARS TER GRAND EST

- ✓ Tous les titres TER sont vendus à bord des cars TER SAUF les titres suivants : les abonnements, les offres P'tits Prix, les tarifs évènementiels, les tarifs spécifiques à un territoire (ALSA +, Attitude...) et les tarifs internationaux,
- ✓ Les modes de paiement acceptés à bord des autocars sont les espèces et les chèques,
- ✓ Le paiement par carte bancaire est possible uniquement sur les lignes St Dié/Epinal Et Nancy/Vittel.

### 5. ACHAT VIA APPEL CONTACT TER GRAND EST

- ✓ L'achat de billets TER Grand Est est possible par téléphone, en appelant gratuitement Contact TER Grand Est (Centre de relation client) au 0805 415 415 ;

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- ✓ Ce service est disponible aux horaires d'ouverture de Contact TER (cf. rubrique « points de contacts TER Grand Est ») ;
- ✓ L'appel, pour acheter un titre, doit avoir lieu au plus tard 2 heures avant l'horaire du voyage ;
- ✓ Le billet est matérialisé sous forme d'un SMS que le voyageur reçoit sur son téléphone portable. Si le voyageur n'a pas de téléphone portable, il peut demander au conseiller de lui communiquer le code (numéro à 10 chiffres). Ce code ou SMS sera à présenter lors du contrôle.
- ✓ Les modes de paiements acceptés sont : Les cartes bancaires Visa ou Master Card domiciliées dans une banque en France (100 euros Max par transaction) ;
- ✓ Les abonnements ou certains titres particuliers (tarifs transfrontaliers notamment) ne sont pas proposés à la vente via Contact TER ;
- ✓ Les titres achetés chez Contact TER sont non échangeables et non remboursables.

### les différents formats ou support des titres TER Grand Est :

#### 1. CARTE SIMPLICITES

##### LA CARTE SIMPLICITE ET SES AVANTAGES :

- ✓ La carte Simplificités est une carte à puce, nominative, qui permet de charger ses abonnements TER (Primo/Presto...), sa carte de réduction FLUO ainsi que ses titres de transport TER. La carte Simplificités permet aussi de charger des titres d'autres transporteurs de la région.
- ✓ Elle permet l'accès aux abris à vélos TER
- ✓ Elle permet de charger un abonnement TER acheté sur internet (en apposant sa carte sur le lecteur de l'automate TER, prévu à cet effet) ou via un canal d'achat en gare.
- ✓ La carte Simplificités est le support unique pour l'abonnement à prélèvement automatique
- ✓ La carte Simplificités est gratuite et valable pour une durée de 8 ans

##### COMMENT SE PROCURER LA CARTE SIMPLICITES ?

###### Sur le site TER :

- ✓ Se rendre dans la rubrique «Services et Contacts / carte Simplificités » ;
- ✓ Cliquer sur « Commandez » et remplir le formulaire ;
- ✓ Une photo d'identité scannée est nécessaire. La carte Simplificités est envoyée à domicile dans un délai de 7 jours.

###### Au guichet :

- ✓ Les gares suivantes délivrent une carte Simplificités (formulaire à compléter et photo d'ID à joindre lors du passage au guichet) :
  - Mulhouse (espace de vente),
  - Thionville, Reims, Châlons-en-Champagne, Troyes,
- ✓ Dans les autres gares, le formulaire (+photo d'ID) est à compléter et à remettre au conseiller de vente. La carte Simplificités sera envoyée au voyageur par courrier à son domicile dans un délai de 15 jours ouvrés après remise au guichet.

###### Chez les partenaires suivants :

Certains partenaires urbains peuvent délivrer une carte Simplificités (qui est aussi le support billettique pour leur réseau). Les partenaires sont les suivants :

Fluo (54) ; STAN (Nancy), SUB (SMTSN), SIT (Pompey), LE BUS (Pont-à-Mousson), TGL (Longwy), Fluo (57), LE MET (Metz), CITELINE (SMITU), Imagine (Epinal), Forbus (Forbach), Sitac (Châlons en Champagne), Colibri (Toul).

### QUE FAIRE EN CAS DE VOL, PERTE DE SA CARTE SIMPLICITES ?

#### Se rendre à un guichet :

- ✓ Le voyageur sera invité à remplir un nouveau formulaire (avec photo d'ID) de demande de carte, la confection du duplicata est gratuite.
- ✓ Si la gare peut délivrer la carte (cf. ci-dessus), la carte sera remise au voyageur immédiatement.
- ✓ Sinon, le formulaire sera transmis à l'Espace Simplicités, la nouvelle carte sera envoyée par courrier sous 15 jours après remise au guichet.
- ✓ La nouvelle carte Simplicités sera chargée du titre qui était inscrit sur l'ancienne carte. Le voyageur n'a donc pas besoin d'acheter de nouvel abonnement ou de nouvelle carte.

Conseil : en attendant la réception de la carte Simplicités

- ✓ Le voyageur peut souscrire un abonnement hebdomadaire en attendant sa nouvelle carte,
- ✓ Il pourra en demander son remboursement par le formulaire de réclamation du site TER Grand Est, une fois sa carte Simplicités reçue avec l'abonnement en cours (en joignant le justificatif d'abonnement Simplicités couvrant la validité du titre racheté, le titre d'abonnement et le RIB).

#### Sur le site TER :

- ✓ Se rendre dans la rubrique «Services et Contacts / carte Simplicités» ;
- ✓ Cliquer sur « Duplicata Carte SIMPLICITES » et « commander » ;
- ✓ Une photo d'identité scannée est nécessaire. La carte Simplicités est envoyée à domicile dans un délai de 7 jours ;
- ✓ Les titres présents sur l'ancienne carte seront reconstitués sur cette nouvelle carte.

## 2. TITRE DIGITAL

Les billets achetés sur internet (cf. chapitre 1) sont matérialisés sous « format digital », et sont lisibles via un QR CODE. Lors du contrôle, le voyageur présente son E-billet soit sur son smartphone ou sous format imprimé.

### 3. TITRE PAPIER

Les billets achetés au guichet, sur automates et chez nos partenaires se présentent sous format papier.

## LES PRODUITS TER

### 1. ABONNEMENT PRIMO ET PRESTO A PRELEVEMENT MENSUEL

#### L'ABONNEMENT A PRELEVEMENT MENSUEL ET SES AVANTAGES :

- ✓ L'abonnement à prélèvement permet de voyager sur un trajet défini de TER Grand Est et ceci de façon illimitée,
- ✓ L'abonnement à prélèvement offre 50 % de réduction sur tous les trajets du territoire Grand Est autre que celui défini par l'abonnement.
- ✓ L'abonnement à prélèvement mensuel est souscrit pour une période 12 mois mais peut être suspendu ou arrêté très facilement et à tout moment (voir conditions générales de ventes sur le site TER grand est, rubrique abonnement ;
- ✓ Cette formule permet de voyager sans devoir renouveler son abonnement et offre un prix très avantageux (prix pour 12 mois de circulation = prix de 10,5 abonnements mensuels),
- ✓ La gestion de l'abonnement (souscription, suspension, etc.) se fait en autonomie, via un site dédié (cf. rubrique ci-dessous « points de contacts »).
- ✓ Un client titulaire d'un abonnement PRIMO , PRESTO (mensuel, hebdomadaire ou télétravail) peut utiliser son abonnement en complément d'un autre tarif pour voyager sur un trajet qui comprend son parcours abonné.

#### LES BENEFICIAIRES :

Ce sont les mêmes que pour les abonnements Primo et Presto mensuels ou hebdomadaires (cf. rubriques Abonnements Primo/Presto).

#### COMMENT SOUSCRIRE A L'ABONNEMENT PRIMO OU PRESTO A PRELEVEMENT MENSUEL ?

L'abonnement peut être souscrit directement via cette adresse internet :

<https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>

ou sur le site TER Grand est :

[ter.sncf.com/grand-est](http://ter.sncf.com/grand-est) (rubrique abonnements)

### QUAND PEUT-ON SOUSCRIRE A L'ABONNEMENT PRIMO OU PRESTO A PRELEVEMENT MENSUEL ?

La demande de souscription doit être réalisée avant le dernier jour du mois précédant la date de début de l'abonnement souhaitée par le voyageur.

L'abonnement commence toujours le 1<sup>er</sup> jour du mois.

Ex : Pour souscrire à partir du 1<sup>er</sup> avril, la demande doit être réalisée sur internet au plus tard le 31 mars.

### LES POINTS DE CONTACT POUR LA GESTION DE SON ABONNEMENT PRIMO OU PRESTO MENSUEL :

Les demandes de modification, suspension, résiliation sont à formuler jusqu'au 24 du mois et sont appliquées le 1<sup>er</sup> du mois suivant.

**POUR TOUTE MODIFICATION, SUSPENSION OU RESILIATION, LE VOYAGEUR EST INVITE A :**

- Réaliser l'opération directement sur internet :  
<https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>

Le Centre d'Abonnement Annuel au 0 805 415 415 (appel non surtaxé) est joignable du lundi au vendredi de 7h à 19h et le samedi de 09h à 14h , pour toute question relative à la gestion de l'abonnement à prélèvement.

## **2. ABONNEMENT PRIMO / PRESTO MENSUEL, HEBDOMADAIRE, HEBDOMADAIRE TELETRAVAIL**

L'abonnement Primo ou Presto permet de circuler de façon illimitée, sur un trajet donné, sur un mois calendaire (abonnement mensuel) ou sur 7 jours consécutifs (abonnement hebdomadaire).

Cet abonnement est valable, sur le parcours choisi, à bord des trains et autocars des lignes TER Grand Est, ainsi que des lignes interrégionales entre le territoire Champagne - Ardenne (Ardennes, Aube,

Marne et Haute-Marne) et la Région Hauts-de-France (Aisne, Nord, Oise, Pas-de-Calais et Somme) - sauf TGV et relation entre Paris et Château Thierry.

L'abonnement Primo ou Presto peut être combiné, sous certaines conditions, avec un abonnement pour un transport urbain (cf. chapitre ci-dessous « abonnements combinés »).

Un client titulaire d'un abonnement PRIMO , PRESTO (mensuel, hebdomadaire ou télétravail) peut utiliser son abonnement en complément d'un autre tarif pour voyager sur un trajet qui comprend son parcours abonné.

### Il existe 2 formules d'abonnement :

- ✓ Abonnement hebdomadaire : valable 7 jours consécutifs. La date de début de validité est au choix du voyageur,
- ✓ Abonnement hebdomadaire télétravail : valable du lundi au vendredi, vendu uniquement sur le site TER Grand Est.
  
- ✓ Abonnement mensuel : valable du premier au dernier jour du mois.

### BENEFICIAIRES DE L'ABONNEMENT PRIMO ET PRESTO :

- ✓ Abonnement PRIMO (-26 ans) : Toute personne de moins de 26 ans à la date d'achat de l'abonnement
- ✓ Abonnement PRESTO (26 ans et +) : Toute personne âgée de 26 ans ou plus à la date d'achat de l'abonnement.

### L'abonnement peut être vendu sur différents supports :

- ✓ **Abonnement sur carte billettique (carte Simplicités).** Une carte Simplicités peut contenir un ou plusieurs abonnements ou titres de transport (cf. rubrique carte Simplicités),  
Si un voyageur se présente à un guichet qui ne délivre pas de carte Simplicité, et souhaite voyager le jour même ou le lendemain, le guichet peut lui délivrer un abonnement en attendant la réception de sa carte.
- ✓ **Abonnement sous format digital,** uniquement pour les abonnements TER simple, sans combinaison avec un transport urbain (achat sur Smartphone ou achat par internet). L'abonnement peut être imprimé.
- ✓ **Abonnement sous format papier,** uniquement vendu à un guichet du réseau Ter pour voyager durant le 1<sup>er</sup> mois dans l'attente de recevoir la carte Simplicités.

### L'abonnement peut être proposé en 1<sup>ère</sup> classe sur les lignes suivantes :

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- ✓ TER 200 (Strasbourg-Mulhouse-Bâle),
- ✓ TER Vallée de la Marne,
- ✓ Paris-Troyes-Mulhouse,
- ✓ Longwy-Luxembourg Via Rodange.

### DELIVRANCE DES ABONNEMENTS :

#### Quand acheter son abonnement PRIMO ou PRESTO ?

- ✓ L'abonnement mensuel du mois M peut être acheté dès le 20 du mois M-1,
- ✓ L'abonnement hebdomadaire peut être acheté 1 mois avant la date du premier voyage.

#### Où acheter son abonnement PRIMO ou PRESTO ?

L'abonnement peut être acheté :

- Sur internet (site TER), avec chargement sur carte Simplificités (activation de l'abonnement avant le premier voyage via un automate en gare – lecteur Simplificités prévu à cet effet) un ou sous format digital
- En gare : Automate bleu (TER) ou guichet, avec chargement sur carte Simplificités (activation de l'abonnement avant le premier voyage via un automate en gare – lecteur Simplificités prévu à cet effet)

Si un voyageur se présente à un guichet qui ne délivre pas de carte Simplificité, et souhaite acheter un abonnement pour le jour même ou le lendemain, le guichet peut lui délivrer un abonnement en attendant la réception de sa carte Simplificités.

#### Pour obtenir une carte Simplificités

Cf chapitre « Carte Simplificités ».

### CONDITIONS ABONNEMENTS COMBINES TER + URBAIN :

En fonction des accords avec les partenaires urbains, l'abonnement peut être combiné avec un transport urbain. Les partenaires, et le type d'abonnement, sont spécifiés sur le site TER dans la rubrique achat (Abonnements Bus/Tram)

### PARTICULARITES :

Un abonnement PRESTO ou PRIMO combiné avec la CTS (compagnie des transports strasbourgeois) au départ ou à destination de Strasbourg permet la libre circulation sur le périmètre de l'Euro Métropole et sur le parcours TER choisi.

Un abonnement PRESTO ou PRIMO combiné avec la CTS (compagnie des transports strasbourgeois) au départ ou à destination de Haguenau (*comportant le réseau bus Ritmo*) permet la libre circulation sur le TER entre les gares de Schweighouse, Marienthal et Haguenau.

### COMMENT ECHANGER SON ABONNEMENT ?

- ✓ Les abonnements au format digital ne sont pas échangeables,
- ✓ Les abonnements sur carte Simplificités (achetés sur automate ou au guichet) et au format papier (achetés au guichet) sont échangeables sur la part ferroviaire uniquement et uniquement avant le début de validité. L'échange contre un autre abonnement est sans frais jusqu'à la veille du premier jour de validité de l'abonnement. L'échange contre un autre titre régional s'effectue avec une retenue de 10% jusqu'à la veille du premier jour de validité de l'abonnement,
- ✓ Cet échange se fait au guichet uniquement.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DE L'ABONNEMENT ?

- ✓ Avant le début de validité :  
Seuls Les abonnements sur carte Simplificités et au format papier sont remboursables sur la part ferroviaire uniquement dans les conditions suivantes uniquement :
  - l'abonnement est remboursé sur la part ferroviaire avec une retenue de 10 %. Le remboursement se fait à un guichet SNCF.
- ✓ En cours de validité :

Pour tous les abonnements, le remboursement peut être demandé uniquement dans les cas suivants :

- pour licenciement ou mutation avec justificatif délivré par l'employeur, ainsi que pour maladie avec justificatif (arrêt ou certificat médical du titulaire de l'abonnement) **couvrant l'intégralité du mois ou de la semaine de validité de l'abonnement**. L'abonnement est remboursé auprès de Contact TER (cf. rubrique « nos points de contacts »),

→ Pour un **abonnement hebdomadaire**, la demande doit être réalisée au cours des **2 premiers jours du début de validité** de l'abonnement. Il peut être remboursé au voyageur **50 % de la part ferroviaire**,

→ Pour un **abonnement mensuel**, la demande doit être réalisée dans les **10 premiers jours du mois en cours**. Il peut être remboursé au voyageur **50% de la part ferroviaire**.

### PERTE OU VOL DE MON ABONNEMENT :

- ✓ Pour les **abonnements au format papier** : le voyageur doit acheter un nouvel abonnement en cas de perte ou vol de celui-ci,
- ✓ Pour **abonnements sur carte Simplificités** : le duplicata de la carte (et de l'abonnement) est possible gratuitement. (cf. rubriques cartes Simplificités)

### CONTRÔLE ET REGULARISATION A BORD DES TRAINS :

Le voyageur doit présenter son abonnement (papier, digital ou carte Simplificités).

Une carte d'ID peut lui être demandée par le contrôleur assermenté.

Une tolérance est accordée pour les abonnés qui voyageraient, le premier jour ouvré d'un mois M, avec leur abonnement de M-1, et ce jusqu'à 14h uniquement (horaire de départ du voyageur).

A noter : Les abonnements ne sont pas délivrés à bord des trains.

## 3. ABONNEMENTS SCOLAIRES (ABONNEMENT PRIMO SCOLAIRE INTERNE ET ABONNEMENT PRIMO SCOLAIRE)

### L'ABONNEMENT PRIMO SCOLAIRE INTERNE:

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'abonnement Primo scolaire interne permet de circuler 1 fois par semaine entre son domicile et son lieu d'étude à tarif réduit entre le 01 septembre 2022 et le 07 juillet 2023.

Le montant de l'abonnement et un nombre de billets suffisant pour l'année scolaire sont pris en charge par les instances départementales ou régionales.

L'abonnement Primo scolaire interne permet également de circuler avec 50 % de réduction sur tous les trajets du territoire Grand Est y compris pendant les vacances scolaires jusqu'au 31 août 2023.

### BENEFICIAIRES DE L'ABONNEMENT PRIMO SCOLAIRE INTERNE:

Les élèves internes au collège ou au lycée qui ne rentrent qu'une fois par semaine chez eux.

### DELIVRANCE DE L'ABONNEMENT PRIMO SCOLAIRE INTERNE :

Si vous êtes scolarisé en Lorraine, en Champagne- Ardenne, en Alsace :

Renseignez-vous et abonnez-vous en ligne sur le site de la Région dans la rubrique

« transport scolaire » ou cliquez sur le lien suivant : <https://www.fluo.eu/fr/transport-scolaire/74>

Vous pouvez également y consulter le suivi de votre dossier.

## L'ABONNEMENT PRIMO SCOLAIRE

L'abonnement Primo scolaire permet d'effectuer un nombre illimité de trajets en train, entre votre domicile et votre établissement scolaire entre le 01 septembre 2022 et le 07 juillet 2023.

Le montant de l'abonnement est financé en partie ou en totalité par la Région Grand Est ou certaines communautés d'agglomération.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'abonnement Primo scolaire permet également de circuler avec 50 % de réduction sur tous les trajets du territoire Grand Est y compris pendant les vacances scolaires jusqu'au 31 août 2023.

### BENEFICIAIRES DE L'ABONNEMENT PRIMO SCOLAIRE :

Les élèves externes ou demi-pensionnaires au collège ou au lycée, qui se déplacent quotidiennement en train entre leur domicile et leur lieu d'étude.

### DELIVRANCE DE L'ABONNEMENT PRIMO SCOLAIRE :

Si vous êtes scolarisé en Lorraine, en Champagne - Ardenne, en Alsace :

Renseignez-vous et abonnez-vous en ligne sur le site de la Région Grand Est dans la rubrique « transport scolaire » ou cliquez sur le lien suivant : <https://www.fluo.eu/fr/transport-scolaire/74>

Vous pouvez également y consulter le suivi de votre dossier.

## 4. CARTE FLUO

### BENEFICIAIRES DE LA CARTE FLUO :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DE LA CARTE FLUO :

- ✓ Le titulaire de la carte FLUO bénéficie de réductions sur les titres de transport du périmètre TER et entre Champagne-Ardenne et Hauts de France\*,
  - 50 % de réduction tous les jours pour le titulaire de la carte,
  - 50 % de réduction les samedis, dimanches et jours fériés \* pour le titulaire de la carte et 1 accompagnateur,
  - *Le vendredi Saint et le 26 décembre, uniquement pour des parcours effectués au sein de la Moselle, du Bas Rhin et du Haut Rhin.*
- ✓ La carte est **personnelle** et **incessible**,
- ✓ Prix de la carte : **20€ pour les 26 ans et plus**,
- ✓ **1€ Pour les moins de 26 ans**
- ✓ La carte FLUO est **valable 1 an** à partir de la date choisie par le voyageur,  
*(L'achat de la carte peut se faire 2 mois avant la date de validité)*
- ✓ La carte FLUO est chargée **sur carte Simplicités**, éditée sur format papier, ou téléchargée sur smartphone ou imprimée au format A4 sous forme de code barre,
- ✓ Le titulaire de la carte doit être présent lors des voyages de l'accompagnateur et doit être en possession d'un billet. L'enfant de 4 à moins de 12 ans accompagnant est considéré comme un adulte et doit avoir un billet au tarif adulte.
- ✓ La réduction Fluo est calculée sur la base d'un tarif normal, elle n'est pas cumulable avec un autre tarif préférentiel (ex :P'tits Prix)

*\*Entre Grand Est et Haut-de-France, le tarif est applicable sur le périmètre géographique suivant :*

*Entre Les 5 départements de la Région Hauts-de-France : Aisne (02), Nord (59), Oise (60), Pas-de-Calais*

*(62) et Somme (80)*

*Et les 4 départements de la Champagne-Ardenne : Ardennes (08), Aube (10), Marne (51) et Haute*

*Marne (52).*

### TRAJETS AVEC LA CARTE FLUO :

La carte FLUO est utilisable sur des **Trajets simples** ou **Allers/Retours** sur le **périmètre d'application TER et Grand Est/-Haut-de-France** à bord des trains et autocars en 2nde ou 1ère classe (selon l'offre de service disponible).

### COMMENT ACHETER UNE CARTE FLUO ?

✓ Soit sur internet, sous format digital, sur le site TER :

Le voyageur remplit sa demande , paie sa carte en ligne par carte bancaire.

Le client reçoit sa carte sous forme de code -barres qu'il peut afficher sur son smartphone ou imprimer au format A 4. Elle est utilisable immédiatement.

✓ Soit au guichet :

Le voyageur complète avec l'agent un formulaire en ligne et la carte est délivrée immédiatement.

### COMMENT ACHETER DES TITRES DE TRANSPORT AVEC UNE CARTE FLUO ?

✓ Les titres de transport sont en vente sur le site TER, sur l' Appli SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées, les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus), les bornes grandes lignes (automates blancs), aux guichets, auprès des partenaires SNCF, à bord des cars TER équipés d'un pupitre de vente et par téléphone via Contact TER Grand Est.

Le billet est **valable 1 jour**, le jour du voyage uniquement. Le compostage n'est pas obligatoire.

L'anticipation de l'achat est toujours possible jusqu'à 6 mois en vente digitale et au guichet et 3 mois sur automate, en choisissant le jour du voyage.

### COMMENT ÉCHANGER OU DEMANDER LE REMBOURSEMENT DE SA CARTE OU DE SON BILLET ?

✓ La Carte est non échangeable, non remboursable,

✓ Les titres de transport au format papier sont remboursables sans frais jusqu'à la veille du jour du voyage au guichet,

✓ Les titres de transport au format digital (Smartphone & Billet électronique imprimé en ligne) sont remboursables sans frais jusqu'à la veille du jour du voyage uniquement sur le canal d'achat,

- ✓ Les titres de transport achetés chez les partenaires SNCF et par téléphone sont non échangeables, non remboursables.

### EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE SA CARTE FLUO :

- ✓ Si la carte FLUO est sur la carte Simplificités : La confection de la nouvelle carte est gratuite. Cette demande s'effectue au guichet, la carte sera envoyée à domicile. ou dans un espace Simplificité, la carte sera délivrée immédiatement. La carte FLUO sera chargée sur la nouvelle carte Simplificité.

- ✓ Si la Carte FLUO est en format papier :  
Il ne sera pas délivré de duplicata.

- ✓ Si la carte FLUO est en format digital :  
Le client pourra retrouver sa carte commerciale dans le mail de confirmation ou dans son compte client et la réimprimer ou la télécharger.

### CONTRÔLE ET REGULARISATION A BORD DES TRAINS :

Utilisation des billets :

- ✓ **Le voyageur doit acheter un billet au même tarif pour la totalité du trajet.**

Un billet au tarif Fluo, Presto ou Primo n'est pas cumulable avec un billet occasionnel qui compléterait le parcours.

(ex : le client souhaite effectuer le parcours entre Nancy et Luxembourg, il est titulaire d'une carte Fluo, Presto ou Primo, il ne pourra pas utiliser sa carte de réduction et un billet complémentaire à un autre tarif entre Nancy et Luxembourg. Il devra acheter un billet au même tarif sur l'intégralité de son parcours).

- ✓ Le voyageur doit présenter son billet et sa carte FLUO

Le contrôleur assermenté peut à tout moment demander la **présentation de la pièce d'identité.**

Le billet doit être **valable le jour du voyage uniquement.** L'anticipation de l'achat est toujours possible jusqu'à 3 mois en vente digitale et 2 mois au guichet et sur automate, en choisissant le jour du voyage.

## 5. TARIF P'TITS PRIX

### BENEFICIAIRES DU TARIF P'TITS PRIX :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TARIF P'TITS PRIX :

- ✓ Ce tarif est proposé aux voyageurs aux prix de : 3, 5, 10, 15 ou 20 €. Le prix varie en fonction de la distance du trajet.
- ✓ Ce tarif est valable uniquement pour une date et un horaire choisi, et sur un parcours donné. Si le voyageur souhaite changer de date ou emprunter un autre train, il doit acheter un nouveau billet.
- ✓ Les enfants de 4 à moins de 12 ans sont considérés comme des adultes (un enfant peut voyager avec un P'tits Prix).

### TRAJETS AVEC LE TARIF P'TITS PRIX :

Le tarif P'TITS PRIX est valable sur des trajets directs uniquement (sans correspondance), en 2<sup>nd</sup>e classe uniquement, sur les lignes de trains et cars TER Grand Est.

### COMMENT ACHETER LE TARIF P'TITS PRIX :

Le tarif P'tit prix est en vente uniquement sur internet : site TER, sur l'Appli SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU TARIF P'TITS PRIX ?

Le billet est non échangeable et non remboursable.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

Utilisation des billets :

- ✓ Le voyageur doit acheter un billet au même tarif pour la totalité du trajet.

Un billet au tarif P'tits Prix n'est pas cumulable avec un billet occasionnel qui compléterait le parcours.

(ex : le client souhaite effectuer le parcours entre Nancy et Luxembourg, il achète un billet P'tits Prix entre Nancy et Thionville, , il ne pourra pas acheter un billet complémentaire à un autre tarif entre Thionville et Luxembourg. Il devra acheter un billet au même tarif sur l'intégralité de son parcours).

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport à bord,

### 6. BILLET EMPLOI FORMATION TER

#### BENEFICIAIRES DU BILLET EMPLOI FORMATION :

La personne inscrite sur le bon délivré par Pôle Emploi ou autres organismes autorisés.

#### CONDITIONS DU BILLET EMPLOI FORMATION :

- ✓ Le titulaire du ou des bons bénéficie de 80% de réduction sur le parcours indiqué sur le bon,
- ✓ Le ou les billet(s) sont valable(s) uniquement pour le parcours et la date indiqués sur le bon (1 bon par jour),
- ✓ Le bon emploi formation est à présenter avec le titre de transport à bord du train.

#### TRAJETS AVEC LE BILLET EMPLOI FORMATION :

Le billet emploi formation est valable sur des Trajets allers ou Allers/Retours sur le parcours repris sur le bon dans le périmètre TER en 2nde classe.

#### DELIVRANCE DES TITRES :

Les titres de transport sont en vente sur l'Appli SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées, sur le site TER, sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus), aux guichets, chez les partenaires SNCF et par téléphone via Contact TER Grand Est.

- ✓ Le billet est valable 1 jour, le jour du voyage uniquement. L'anticipation de l'achat est toujours possible jusqu'à 6 mois en vente digitale et au guichet et 3 mois sur automate, en choisissant le jour du voyage repris sur le bon. Le compostage n'est plus nécessaire.

#### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT ?

- ✓ Les titres de transport au format papier sont remboursables sans frais jusqu'à la veille du jour du voyage au guichet,
- ✓ Les titres de transport au format digital (Smartphone & Billet électronique imprimé en ligne) sont remboursables sans frais jusqu'à la veille du jour du voyage uniquement sur le canal d'achat,

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- ✓ Les titres de transport achetés chez les partenaires SNCF et par téléphone sont non échangeables, non remboursables.

### CONTROLE ET REGULARISATION :

- ✓ Le contrôleur assermenté peut à tout moment demander la présentation de la pièce d'identité et du bon,
- ✓ Le billet doit être valable le jour du voyage uniquement. L'anticipation de l'achat est toujours possible 3 mois à l'avance en choisissant le jour du voyage,

### UTILISATION DES TITRES :

Le voyageur peut posséder plusieurs bons (1 date par bon),

L'organisme peut délivrer jusqu'à **2 bons par semaine**,

Le bon Emploi Formation est à **présenter avec le titre de transport à bord du train.**

### 7. CARTE SOLIDAIRE GRAND EST

#### BENEFICIAIRES DE LA CARTE SOLIDAIRE GRAND EST :

Toute personne relevant de la Complémentaire Santé Solidaire et qui justifie d'une attestation délivrée uniquement par la CPAM comportant la liste des ayants droits et la durée de validité.

- ✓ La carte solidaire est nominative et donne droit à 80% de réduction pour voyager sur les lignes de TER Grand Est ;
- ✓ La carte est délivrée gratuitement et est valable 1 an ;
- ✓ En cas de perte ou de vol : Pas de remplacement de la carte, le voyageur doit exprimer une nouvelle demande auprès du centre de Gestion Carte Solidaire.

#### DELIVRANCE DES CARTES :

Le formulaire de demande d'obtention de la carte solidaire peut être retiré en gare ou imprimé sur le site TER. Une fois complété, le formulaire est à envoyer à l'adresse suivante :

Centre de Gestion Carte Solidaire Grand Est - CS 23915 54029 NANCY CEDEX

Lors de l'envoi, le formulaire doit être accompagné des pièces justificatives suivantes :

- ✓ **Attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire)** et une ou des photos (ayants droits mentionnés sur l'attestation) dans une enveloppe suffisamment affranchie,
  - Les conditions d'obtention de la Complémentaire Santé Solidaire sont disponibles auprès de la CPAM ainsi que sur le site de la CPAM,
  - L'attestation donnant droit à l'obtention de la carte solidaire est délivrée par la CPAM avec un délai d'attente allant jusqu'à 2 mois.

La carte Solidaire est confectionnée par le Centre de gestion des Cartes Solidaires et envoyée à domicile (prévoir un délai de 15 jours minimum).

#### DELIVRANCE DES TITRES DE TRANSPORT :

Les titres de transport, à tarification carte solidaire, sont en vente sur l'Appli SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées, sur le site TER, sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus), aux guichets, auprès des partenaires SNCF, à bord des cars TER équipés d'un pupitre de vente et par téléphone via Contact TER Grand Est.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- ✓ Le billet est **valable 1 jour**, le jour du voyage uniquement. L'anticipation de l'achat est toujours possible jusqu'à 6 mois en vente digitale et au guichet et 3 mois sur automate, en choisissant le jour du voyage. Le compostage n'est plus nécessaire.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DE SON TITRE DE TRANSPORT ?

- ✓ Les titres de transport au format papier sont remboursables sans frais jusqu'à la veille du jour du voyage au guichet,
- ✓ Les titres de transport au format digital (Smartphone & Billet électronique imprimé en ligne) sont remboursables sans frais jusqu'à la veille du jour du voyage uniquement sur le canal d'achat,
- ✓ Les titres de transport achetés chez les partenaires SNCF et par téléphone sont non échangeables, non remboursables.

### CONTROLE ET REGULARISATION :

Utilisation des billets :

- ✓ Le voyageur doit acheter un billet au même tarif pour la totalité du trajet.  
Un billet au tarif Carte solidaire n'est pas cumulable avec un billet occasionnel qui compléterait le parcours.  
(ex : le client souhaite effectuer le parcours entre Nancy et Luxembourg, il est titulaire d'une carte Solidaire, il ne pourra pas utiliser sa carte de réduction et un billet complémentaire à un autre tarif entre Nancy et Luxembourg. Il devra acheter un billet au même tarif sur l'intégralité de son parcours).
- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport et sa carte Solidaire,
- ✓ Le contrôleur assermenté peut à tout moment demander la présentation de la pièce d'identité,
- ✓ Le titre de transport doit être valable le jour du voyage uniquement. L'anticipation de l'achat est toujours possible 3 mois à l'avance en choisissant le jour du voyage,

### CARTE PERIMEE :

Pour toute présentation lors du contrôle d'une carte périmée, le voyageur ne pourra plus prétendre à la carte solidaire pendant une durée d'un an.

### UTILISATION DES TITRES :

Pour bénéficier de la réduction de 80 %, le voyageur doit disposer d'une Carte Solidaire en cours de validité, la carte est à présenter avec le titre de transport à bord du train.

## 8. ABONNEMENT FORCES DE L'ORDRE GRAND EST

### BENEFICIAIRES DE L'ABONNEMENT FORCES DE L'ORDRE GRAND EST :

Tout policier ou gendarme en service actif affecté à la région Grand Est.

*(Les policiers municipaux ne sont pas éligibles au dispositif)*

### CONDITIONS DE L'ABONNEMENT :

- ✓ Le Secrétariat Général de l'Administration du Ministère de l'Intérieur (SGAMI EST) enregistre les demandes des personnels des forces de l'ordre et vérifie le respect des conditions d'éligibilité (notamment lieu de domicile, lieu d'affectation, service actif),
- ✓ Le bénéficiaire effectue une demande d'abonnement à prélèvement mensuel en ligne **via le site TER Grand Est**,
- ✓ Il bénéficie automatiquement d'une **minoration de 100 % de sa mensualité sur la part ferroviaire**,

### DELIVRANCE DES TITRES :

Voir conditions Abonnement à prélèvement mensuel Primo/Presto.

- ✓ En cas de mutation hors périmètre Grand Est : les conditions particulières de cet abonnement ne s'appliquent plus,
- ✓ En cas de mutation dans le périmètre Grand Est : Effectuer une demande de modification de parcours auprès du centre d'abonnement.

## 9. GAMME DUAL

### BENEFICIAIRES DU TARIF GAMME DUAL :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TARIF GAMME DUAL :

L'offre Dual est une tarification multimodale (train régional, tram et bus) qui permet de voyager entre Mulhouse et Freiburg en Brisgau via Müllheim.

#### Deux offres pour les clients abonnés :

**Dual M** : Cette tarification permet au bénéficiaire d'emprunter en illimité les TER entre Mulhouse et Müllheim (via Neuenburg), entre Müllheim et les gares allemandes de Auggen, Neuenbourg et Badenweiler, entre Müllheim et Freiburg et sur le périmètre Regio-Verkehrsverbund Freiburg (RVF)

- ✓ Le titre de transport est valable 1 mois à compter de la date d'émission, en seconde classe uniquement.
- ✓ Cette offre existe en abonnement combiné mensuel avec le réseau urbain de Mulhouse.

**Dual M Mini** : Cette tarification permet au bénéficiaire d'emprunter en illimité les TER entre Mulhouse et Müllheim (via Neuenburg) et entre Müllheim et les gares allemandes de Auggen, Neuenbourg et Badenweiler.

- ✓ Le titre de transport est valable 1 mois à compter de la date d'émission en seconde classe uniquement.
- ✓ Cette offre existe en abonnement combiné mensuel avec le réseau urbain de Mulhouse.

### Deux offres pour les clients occasionnels :

**Dual 1 :** Cette tarification permet au bénéficiaire d'emprunter les TER entre Mulhouse et Müllheim (via Neuenburg) et entre Müllheim et les gares allemandes de Auggen, Neuenbourg et Badenweiler entre Müllheim et Freiburg et sur le périmètre Regio-Verkehrsverbund Freiburg (RVF)

- ✓ Le titre de transport est valable 1 jour, le jour du compostage et en seconde classe uniquement.
- ✓ Cette offre existe en combiné avec le réseau urbain de Mulhouse.

**Dual 2 :** Cette tarification permet à 2 adultes et 2 enfants d'emprunter les TER entre Mulhouse et Müllheim (via Neuenburg) et entre Müllheim et les gares allemandes de Auggen, Neuenbourg et Badenweiler.

- ✓ Le titre de transport est valable 1 jour et en seconde classe uniquement.
- ✓ Cette offre existe en combiné avec le réseau urbain de Mulhouse.

### ACHAT DU TARIF GAMME DUAL :

- ✓ Les titres de transport sont vendus sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus).

### CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DU TARIF GAMME DUAL :

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport,

## 10. TICKET COMBINE AEROPORT ENTZHEIM/STRASBOURG TRAM

### BENEFICIAIRES DU TARIF :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TARIF :

- ✓ Cette tarification permet au bénéficiaire d'emprunter le réseau urbain de la CTS (compagnie des transports strasbourgeois) et le trajet en ter de Strasbourg à Entzheim-Aéroport
- ✓ Le titre de transport est valable pour un 1 voyage pour un aller simple et ce pendant 1h30 après la date et l'heure de l'achat.

### ACHAT DU TARIF :

- ✓ Les titres de transport sont vendus sur les sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus),
- ✓ Et sur les distributeurs de la CTS.

### CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DU TARIF :

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport,

## 11. EUROPASS ET EUROPASS MINI

### BENEFICIAIRES DU TARIF :

Toute personne circulant entre l'Eurométropole de Strasbourg, Kehl et Offenbourg (Allemagne)

### CONDITIONS DU TARIF :

✓ Les forfaits Europass sont des forfaits libre-circulation valables sur les lignes TER de la Communauté Urbaine de Strasbourg, sur les lignes allemandes régionales de la région de Kehl-Offenbourg (réseau TGO) et sur les lignes urbaines bus/tram de Strasbourg (réseau CTS)

✓ **Différentes formules :**

**EUROPASS 24 heures** : forfait valable pour un adulte, donne droit à la gratuité pour 2 enfants (moins de 12 ans), accompagnant l'adulte, avec ou sans lien de parenté (pour deux adultes titulaires de ce titre, gratuité pour un 5ème enfant en parenté avec l'un des adultes)

**EUROPASS Family 24 heures** : forfait valable pour deux adultes de plus de 18 ans éventuellement accompagnés de 2 enfants de moins de 12 ans (moins de 15 ans pour des déplacements internes à la TGO).

**EUROPASS Mensuel** : un coupon mensuel payant de date à date accompagné d'une carte nominative, gratuite et numérotée (format ISO) commune aux réseaux CTS, TGO, SNCF lignes du périmètre de l'Eurométropole.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les gares concernées par le périmètre de L'Eurométropole sont : Strasbourg, Fegersheim-Lipsheim, Geispolsheim, Strasbourg-Roethig, Lingolsheim, Holtzheim, Entzheim-Aéroport, Mundolsheim, Vendenheim, Krimmeri-Meinau, Bischheim, Hoenheim-Tram, La Wantzenau, ainsi que sur tout ou partie des lignes du TGO.

### ACHAT DU TARIF :

Les titres de transport sont vendus :

- ✓ Au guichet et sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus),
- ✓ Dans les agences et sur les distributeurs de la CTS,
- ✓ Au guichet, agences et automates de la TGO.

### CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DU TARIF :

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport,
- ✓ La validité est de 24 heures à compter de l'édition du titre pour l'Europass 24 heures et Family 24 heures.

## 12. LE TICKETS ALSACE-RHEINNECKAR

### LE TICKETPLUS ALSACE

#### BENEFICIAIRES DU TARIF :

Les Clients allemands porteurs de titres VRN/KVV valables sur l'ensemble de ce réseau portant la mention « Netz » ou « Gesamtnetz » hors Karlsruhe.

#### CONDITIONS DU TARIF :

Le Ticketplus Alsace est un titre transfrontalier qui offre la libre circulation dans le département du Bas-Rhin, le samedi, le dimanche et les jours fériés allemands.

#### 2 formules :

- ✓ Il est proposé pour une personne en complément des titres VRN/KVV : Tages-Karte, Karte ab 60, Rhein Neckar Ticket et JobTicket, en seconde classe uniquement.
- ✓ Il est proposé pour un mini groupe de 2 à 5 personnes , en complément des titres VRN/KVV : Tages-Karte, Jugendgruppenkarte (1 à 5 personnes) et JobTicket, en seconde classe uniquement.

#### ACHAT DU TARIF :

Il est en vente uniquement sur automates du VRN/KVV.

### PARTICULARITES :

Le titre de transport est valable un jour jusqu'à minuit.

### CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DU TARIF :

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

## LE PASS ALSACE-RHEINNECKAR (VRN/KVV)

### BENEFICIAIRES DU TARIF :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TARIF :

Le Pass AlsaceVRN/KVV est un forfait transfrontalier qui offre la libre circulation, le samedi, le dimanche et les jours fériés français, dans département du Bas-Rhin et sur tous les transports (bus, tramways et trains régionaux (RE, RB et RER) des réseaux VRN (Verkehrsverbund Rhein Neckar) et KVV (Karlsruher Verkehrsverbund).

#### 2 formules :

- ✓ Il est proposé pour une personne,
- ✓ ou pour un groupe jusqu'à 5 personnes.
- ✓ ce titre de transport est utilisable pendant une période de 7 jours à compter du jour indiqué sur le titre de transport. Après compostage, le titre est valable une journée jusqu'à minuit.

### ACHAT DU TARIF :

Les titres de transport sont en vente dans les gares du Bas-Rhin (sauf Wissembourg), au guichet et sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus).

### PARTICULARITES :

Le Compostage est obligatoire (sauf pour clientèle domiciliée à l'étranger).

### CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DU TARIF :

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

## 13. ALSA + 24H ET ALSA GROUPE JOURNEE

### BENEFICIAIRES DU TARIF ALSA + 24h et GROUPE JOURNEE :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TARIF ALSA + 24h et GROUPE JOURNEE :

Ticket de transport unique permettant un accès illimité à l'ensemble des réseaux de transport sur le territoire alsacien : Trains et cars TER, cars départementaux (CG67 et 68), transports urbains de Strasbourg, Mulhouse, Colmar, Sélestat, Haguenau, Saint-Louis et Obernai.

#### ALSAPLUS 24 h :

- ✓ Le titre est valable pour 1 voyageur pendant 24h à compter de la date et de l'heure de d'achat.
- ✓ L'achat ne peut pas être anticipé.
- ✓ Le titre peut être acheté pour une utilisation un jour de semaine, un samedi ou un dimanche/jour férié,
- ✓ Il est utilisable en 2nde classe,
- ✓ Il est également autorisé sur TER 200 Strasbourg – Mulhouse,
- ✓ Les enfants de 4 à moins de 12 ans sont considérés comme des adultes et doivent avoir un titre de transport au tarif adulte.

#### ALSAPLUS GROUPE JOURNEE :

- ✓ Le titre est valable pour un groupe de 2 à 5 personnes, un samedi, un dimanche ou un jour férié,

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- ✓ Le titre est valable le jour indiqué sur le titre de transport,
- ✓ Il est également autorisé sur TER 200 Strasbourg-Mulhouse
- ✓ Les enfants de 4 à moins de 12 ans sont considérés comme des adultes et doivent avoir un titre de transport au tarif adulte,

### Validation :

- ✓ Le titre doit être validé sur le réseau d'achat en début de trajet,
- ✓ Le titre est ensuite valable sur l'ensemble des réseaux,

Exemple : un titre acheté en zone « Alsace » sur un Distributeur de Billet Régional (pour un voyage débutant dans un train TER) devra impérativement être validé sur un composteur SNCF.

### ACHAT DU TARIF ALSA + 24h et GROUPE JOURNEE :

- ✓ Disponibles auprès de tous les réseaux de transport en commun en Alsace,
- ✓ Le titre Alsa+ 24h est en vente sur l'application mobile de la compagnie des transports strasbourgeois (CTS),
- ✓ Distribution SNCF : sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus), les guichets des gares en Alsace, ainsi que sur l'Appli SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées, et le site TER.

### CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DU TARIF ALSA + 24h et GROUPE JOURNEE :

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport,

## 14. FORFAIT TRI-REGIO

### BENEFICIAIRES DU TARIF TRI-REGIO :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TARIF TRI-REGIO :

Pendant 24H, à partir du compostage, le voyageur peut emprunter les lignes de train, de tram et de bus français, allemands et suisses de la région de Bâle.

- ✓ Le voyageur choisit un périmètre de circulation - 2 zones : grande zone ou petite zone, avec 2 tarifs distincts (occasionnels ou abonnés),
- ✓ Tarification valable en 2<sup>nd</sup>e classe uniquement,
- ✓ Un adulte payant peut être accompagné gratuitement par un ou deux enfants de moins de 15 ans.

### PERIMETRE DU TARIF TRI-REGIO :

- Grande zone : au départ de Mulhouse :
  - France : ligne Mulhouse – Bâle SBB,
  - Distribus : Bus de Saint Louis et environs,
  - Suisse : réseau TNW (train/bus/tram),

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Allemagne : réseau RVL Regio (train/bus),
- Petite zone au départ de Bartenheim :
  - France : ligne Bartenheim – Bâle,
  - Distribus : Bus de Saint Louis et environs,
  - Suisse : certaines zones du réseau TNW,
  - (train/bus/tram),
  - Allemagne : certaines zones du réseau RVL Regio (train/bus).

### ACHAT DU TARIF TRI-REGIO :

- ✓ Au guichet des gares de Mulhouse et St Louis,
- ✓ Sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus).
- ✓ Aux automates et guichets des CFF (chemins de fer suisses) de la région de Bâle.

### CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DU TARIF TRI-REGIO :

Le forfait est non échangeable et non remboursable.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport,

## 15. LE SAARLAND TICKET OU LE PASS ALSACE SAARLAND

### BENEFICIAIRES DU SAARLAND TICKET OU DU PASS ALSACE SAARLAND :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU SAARLAND TICKET :

Le ticket ou le pass permet la **libre circulation** sur tous les trains régionaux et les transports publics de la Sarre et de la Rhénanie-Palatinat en Allemagne, à partir du Bas-Rhin.

#### Il existe 2 formules :

L'offre semaine : Le Saarland ticket.

Il se compose de deux forfaits :

- ✓ un forfait individuel : il est valable pour un aller/retour un jour de la semaine hors week-end (du lundi au vendredi uniquement) sans contrainte horaires, entre Strasbourg et Sarrebruck via Sarreguemines et Hanweiler Grenze, et ce en train TER Grand Est ou avec les trains régionaux DB.
- ✓ Un forfait accompagnateur : il est valable pour un aller/retour un jour de la semaine (du lundi au vendredi) à partir de 9 heures dans la limite de 4 accompagnateurs. Pour être valable ce tarif doit être utilisé conjointement avec un forfait individuel,
- ✓ Les jours fériés français et allemands en semaine sont considérés comme jour ordinaire,
- ✓ Les enfants de 4 à moins de 12 ans sont considérés comme des adultes.

### L'offre Week-end : le Pass Alsace Saarland

Il s'agit d'un ticket unique valable pour 1 jour de week-end (samedi ou dimanche), **pour un groupe de 1 à 5 personnes**. Ce billet permet la libre circulation entre le département du Bas-Rhin et le Saarland en train TER Grand Est et trains régionaux DB pour tout le groupe.

### COMMENT ACHETER LE TICKET ?

Vente aux guichets et sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus) ainsi qu'au guichet de Saarbrücken et aux automates régionaux du Saarland.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU TARIF ?

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport,

## 16. TICKET LORRAINE-LUXEMBOURG

### BENEFICIAIRES DU TICKET LORRAINE-LUXEMBOURG :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TICKET LORRAINE-LUXEMBOURG :

- ✓ Le tarif est valable pour un Aller/Retour dans la même journée uniquement, depuis une gare Lorraine vers une gare Luxembourgeoise,
- ✓ Le titre de transport est valable uniquement une journée
- ✓ Il existe une tarification pour les adultes et les enfants (de moins de 12 ans).

### COMMENT ACHETER LE TICKET LORRAINE-LUXEMBOURG :

Le titre est en vente au guichet, sur les automates TER (bleu) sur l' Appli SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées, et sur le site TER.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU TARIF TICKET LORRAINE – LUXEMBOURG ?

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

**CONTROLE A BORD DES TRAINS :**

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport

## 17. TICKET LORRAINE-SARREBRUCK

### BENEFICIAIRES DU TICKET LORRAINE-SARREBRUCK :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TICKET LORRAINE-SARREBRUCK :

- ✓ Le tarif est valable pour un Aller/Retour obligatoire dans la même journée depuis une gare Lorraine vers la gare de Sarrebruck,
- ✓ Le titre de transport est valable le jour choisi lors de l'achat,
- ✓ Il existe une tarification pour les adultes et les enfants (de moins de 12 ans).

### COMMENT ACHETER LE TICKET LORRAINE-SARREBRUCK ?

Le titre est en vente aux guichets de Lorraine, sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus) et le guichet de la gare de Sarrebruck.

### PARTICULARITE DU TICKET LORRAINE-SARREBRUCK :

Pour la journée du samedi, le titre du retour est valable jusqu'au premier train du dimanche matin.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU TARIF TICKET LORRAINE – SARREBRUCK ?

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

- ✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport,

## 18. BILLET SAAR-LOR-LUX

### BENEFICIAIRES DU BILLET SAAR-LOR-LUX :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU BILLET SAAR-LOR-LUX :

✓ Ce tarif est valable pour les personnes voyageant seules ou en mini groupe de 5 personnes maximum, sur un aller/retour TER depuis une gare de Lorraine pour une gare du Luxembourg ou de la Sarre. Ce tarif permet la libre circulation au Luxembourg, dans la Sarre ainsi que sur la ligne TER Metz-Trèves.

✓ Le tarif est valable uniquement les samedis, dimanches et jours fériés\*,

✓ Les enfants de 4 à moins de 12 ans sont considérés comme des adultes et doivent avoir un titre de transport au tarif adultes,

\*Liste des jours fériés (France, Sarre, Luxembourg) :

Jour de l'An / Vendredi Saint / Lundi de Pâques / Fête du travail (01/05) / Fête de la victoire (08/05) / Ascension / Lundi de Pentecôte / Fête nationale du Luxembourg (23/06) / Fête nationale France (14/07) / Assomption (15/08) / Jour de l'unité allemande (03/10) / Toussaint (01/11) / Armistice (11/11) / Noël / Saint-Etienne (26/12).

### COMMENT ACHETER LE BILLET SAAR-LOR-LUX :

Le titre est en vente aux guichets et sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus).

### PARTICULARITES DU BILLET SAAR-LOR-LUX :

Les animaux sont considérés comme faisant partie du mini-groupe et sont taxés au prix d'un voyageur.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU BILLET SAAR-LOR-LUX ?

✓ Le titre de transport est non échangeable et non remboursable,

✓ Aucun duplicata ne peut être délivré.

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport,

## 19. ABONNEMENT FLEXFAHRT

### BENEFICIAIRES DE L'ABONNEMENT FLEXFAHRT :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DES ABONNEMENTS :

L'abonnement Flexfahrt permet la **libre circulation** depuis une gare en Lorraine vers la gare de Sarrebruck, en Allemagne.

- ✓ En **accords avec les partenaires urbains**, l'abonnement permet d'emprunter :
  - Le réseau urbain de la ville de Sarrebruck (Saarbahn : zone urbaine « Stadt »),
  - La ligne 10 entre l'aéroport de Sarrebruck et la gare de Sarrebruck,
  - Avec la possibilité d'inclure les réseaux urbains des villes de Forbach, St-Avold.

#### Il existe 2 formules d'abonnement :

- ✓ **Hebdomadaire** : valable 7 jours consécutifs. La date de début de validité est au choix du voyageur,
- ✓ **Mensuelle** : valable du premier ou dernier jour du mois. Une tolérance est accordée jusqu'à 14h (horaire de départ du voyageur) le premier jour ouvré (du lundi au vendredi sauf jours fériés) du mois suivant.

L'abonnement est vendu uniquement sous format papier,

Le voyageur doit présenter au guichet :

- Compléter un formulaire d'abonnement

Le guichet lui remettra un coupon mensuel ou hebdomadaire nominatif (à compléter nom et prénom).

### DELIVRANCE DES ABONNEMENTS :

#### Quand acheter son abonnement Flexfahrt ?

- ✓ L'abonnement mensuel du mois M peut être acheté dès le 20 du mois M-1,
- ✓ L'abonnement hebdomadaire : peut être acheté 1 mois avant le départ.

#### Où acheter son abonnement Flexfahrt ?

Vous pouvez acheter votre abonnement dans toutes les gares (guichet uniquement).

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DE L'ABONNEMENT ?

- ✓ **Avant le début de validité** : l'abonnement est remboursé au guichet sur la part ferroviaire avec une retenue de 10 %,
- ✓ **En cours de validité** : L'abonnement est remboursé auprès de Contact TER Grand Est uniquement dans les cas suivants : pour licenciement ou mutation et sur justificatif délivré par l'employeur, pour maladie et sur justificatif (arrêt ou certificat médical du titulaire de l'abonnement).
  - Pour un **abonnement hebdomadaire**, la demande doit être réalisée au cours des **2 premiers jours du début de validité** de l'abonnement. Il sera remboursé au voyageur **50 % de la part ferroviaire**.
  - Pour un **abonnement mensuel**, la demande doit être réalisée dans les **10 premiers jours du mois en cours**. Il sera remboursé **50% de la part ferroviaire**.

### PERTE OU VOL DE MON ABONNEMENT :

Pas de délivrance de **duplicata**

### CONTRÔLE ET REGULARISATION A BORD DES TRAINS :

- ✓ Les abonnements ne sont pas délivrés à bord des trains.

## 20. ABONNEMENT FLEXWAY

### BENEFICIAIRES DE L'ABONNEMENT FLEXWAY :

Ce tarif s'adresse à toute personne voyageant régulièrement entre Longwy et Rodange.

### CONDITIONS DES ABONNEMENTS :

- ✓ L'abonnement Flexway permet la libre circulation entre Longwy et Rodange,
- ✓ L'abonnement permet d'emprunter tous les moyens de transport publics du Grand-Duché du Luxembourg (AVL, CFL, RGTR, TICE, y compris funiculaire et tramway).

#### Il existe 1 seule formule d'abonnement :

**Mensuelle** : valable du premier ou dernier jour du mois en formule **1ère classe uniquement**. Une tolérance est accordée jusqu'à 14h (horaire de départ du voyageur) le premier jour ouvré (du lundi au vendredi sauf jours fériés) du mois suivant.

#### L'abonnement peut être vendu sous format papier ou chargé sur carte Simplificités.

- ✓ Sur support papier :
  - o D'un coupon mensuel nominatif (nom et prénom à compléter par le client)

### DELIVRANCE DES ABONNEMENTS :

#### Quand acheter son abonnement Flexway ?

L'abonnement mensuel du mois M peut être acheté dès le 20 du mois M-1.

#### Où acheter son abonnement Flexway ?

Vous pouvez acheter votre abonnement dans toutes les gares et sur tous les automates TER.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DE L'ABONNEMENT ?

Les abonnements sur carte Simplificités et au format papier sont **remboursables** :

- ✓ **Avant le début de validité** : l'abonnement est remboursé au guichet avec une retenue de 10 %,
- ✓ **En cours de validité** : L'abonnement est remboursé auprès de Contact TER Grand Est uniquement dans les cas suivants : pour licenciement ou mutation et sur justificatif délivré par l'employeur, pour maladie et sur justificatif (arrêt ou certificat médical du titulaire de l'abonnement).  
Pour un **abonnement hebdomadaire**, la demande doit être réalisée au cours des **2 premiers jours du début de validité** de l'abonnement. Il sera remboursé au voyageur **50 %**.  
Pour un **abonnement mensuel**, la demande doit être réalisée dans les **10 premiers jours du mois en cours**. Il sera remboursé **50%**.

### PERTE OU VOL DE MON ABONNEMENT :

Pour les **abonnements au format papier** : la délivrance d'un **duplicata est impossible**.

Pour **abonnements sur carte Simplificités** : le duplicata est possible moyennant le **paiement de 5 €** (paiement pour la confection de la nouvelle carte + le transfert des données).

### CONTRÔLE ET REGULARISATION A BORD DES TRAINS :

- ✓ Les abonnements ne sont **pas délivrés à bord des trains**,

## 21. TARIF GROUPES

### BENEFICIAIRES DU TARIF GROUPE :

Ce tarif est accessible à tous.

### CONDITIONS DU TARIF GROUPES :

Ce tarif est valable à partir de 10 personnes payantes, pour un voyage simple ou un aller/retour.

Ce tarif est proposé :

#### Aux adultes de plus de 28 ans :

La réduction est de 30% .

#### Aux jeunes de 12 à 27 ans :

La réduction est de 30% en période blanche du calendrier voyageur et 50 % en période bleue.

#### Aux enfants de 4 à moins de 12 ans :

Les enfants paient la moitié du tarif jeune (12/27 ans)

( 30% en période blanche du calendrier voyageur et 50 % en période bleue )

Les enfants de moins de 4 ans ont la gratuité.

Les demandes doivent être réalisées entre 3 mois et au moins 20 jours avant la date du voyage.

### TRAJETS AVEC LE TARIF GROUPE :

Le tarif GROUPE est valable sur des trajets en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> classe, sur les lignes de trains et cars TER Grand Est. (y compris ligne 4, vallée de la Marne, Reims/Laon et Mulhouse /Belfort)

### COMMENT ACHETER LE TARIF GROUPE :

Sur le site SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées, : l'achat est possible jusqu'à 36 personnes

Auprès de Contact TER Grand Est : l'achat est possible pour les groupes à partir de 10 personnes et au-delà de 36 personnes.

Auprès des guichets : l'achat est possible jusqu'à 24 personnes

### COMMENT PAYER LES BILLETS GROUPE :

Sur le site SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées : Par carte bancaire, par virement

Auprès de Contact TER Grand Est : Par virement.

Au guichet : Par carte bancaire, espèces ou chèques.

### COMMENT DEMANDER LA MODIFICATION OU LE REMBOURSEMENT DU GROUPE ?

Le voyageur doit demander la modification ou le remboursement de son titre auprès de son canal d'achat.

Après paiement :

Jusqu'à 30 jours avant le départ de votre train une retenue de 25 % sera appliquée sur la sur le nombre de billet annulé.

Entre 29 jours et 8 jours avant le départ de votre train une retenue de 50 % sera appliquée sur le nombre de billet annulé.

A partir de 7 jours avant le départ de votre train aucun remboursement n'est possible .

### CONTROLE A BORD DES TRAINS :

✓ Le voyageur doit présenter son titre de transport à bord,

## 22. GAMME TARIFAIRE OFFRE ROUTIERE

### BENEFICIAIRES DE L'OFFRE ROUTIERE :

Ce tarif est accessible à tous les clients souhaitant voyager dans les départements 68, 08, 51, 52, 10, 54 sur le réseau de cars Fluo.

### CONDITIONS DES ABONNEMENTS :

Quatre abonnements mensuels valables sur tout le réseau routier FLUO

Il existe 4 formules « Abonnements »

- ✓ L'offre Tout Public
- ✓ L'offre pour les – de 26 ans
- ✓ L'offre sociale (bénéficiaire CMUC)
- ✓ L'offre à 1 euro pour lequel il faudra que le client puisse présenter un abonnement TER pour justifier l'accès à ce tarif préférentiel. Il pourra ainsi accéder en illimité au réseau de cars Fluo.

### CONDITIONS DES TITRES OCCASIONNELS :

2 tarifs valables sur tout le réseau routier FLUO

Il existe 2 formules « tarifs occasionnels »

- ✓ Le tarif normal
- ✓ Le tarif réduit (accessible aux porteurs de cartes FLUO) 50% de réduction sur le ticket unitaire

Les titres occasionnels sont valables 4h après la date et l'heure d'achat.

### COMMENT ACHETER UNE CARTE FLUO ?

→ Pour bénéficier du tarif réduit

- ✗ Soit auprès des transporteurs du réseau FLUO et auprès des agences régionales (Maisons de la région)

Ces cartes seront également acceptées sur le réseau TER Grand Est et permettent d'accéder au tarif FLUO 50%.

Elles sont en format papier exclusivement.

- ✓ Soit sur internet, sous format digital, sur le site TER :

Le voyageur remplit sa demande , paie sa carte en ligne par carte bancaire.

Le client reçoit sa carte sous forme de code -barres qu'il peut afficher sur son smartphone ou imprimer au format A 4. Elle est utilisable immédiatement.

- ✓ Soit au guichet :

Le voyageur complète avec l'agent un formulaire en ligne et la carte est délivrée immédiatement.

### COMMENT ACHETER LES TITRES ?

- ✓ Les abonnements sont vendus en guichet, sur le site TER Grand Est et sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus), auprès des transporteurs routiers,
- ✓ Les titres occasionnels sont vendus sur le site TER Grand Est et sur les distributeurs automatiques TER en gare (automates bleus) et à bord des autocars.

### COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU TARIF ?

Le titre de transport est non échangeable et non remboursable.

### LES POINTS DE CONTACT TER GRAND EST

1. Site internet TER :

<https://www.ter.sncf.com/grand-est>

2. Réseaux sociaux :

Compte Twitter : @TERGrandEst

Compte Facebook : Ter Grand Est

3. Centre de relation clientèle TER : Contact TER

Tel : 0805 415 415 (appel gratuit), accessible depuis la France et l'étranger (poste fixe).

Ouvert de 6h30 à 19h30 du lundi au vendredi.

De 9h00 à 14h00 le samedi.

De 15h à 20h00 le dimanche et jours fériés.

Adresse postale : Contact TER Grand Est CS 10056 67067 Strasbourg Cedex.

4. Espaces de vente ou guichets en gare

Sur le site TER, la rubrique « se déplacer/gares » permet de savoir si la gare possède un espace de vente ou un guichet, ainsi que les horaires d'ouverture de celui-ci.

5. Boutique Mobile TER

Les présences de la Boutique Mobile sur le territoire Champagne-Ardenne sont disponibles sur le compte Facebook TER Grand Est.

6. Service d'assurance garantie Accès TER pour les personnes en situation de handicap :

Tel : 0805 415 415 (appel gratuit et accessible depuis l'étranger).

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Ouvert de 8h00 à 18H00 du lundi au vendredi.

De 09h00 à 18h00 le samedi et les dimanches et jours fériés de 09h00 à 13h00.

7. Centre des abonnements à prélèvement automatique :

Tel : 0 805 415 415 (appel non surtaxé)

Ouvert du lundi au vendredi de 07h00 à 19h00 et le samedi de 09h00 à 14h00.

8. Centre de gestion des cartes solidaires Grand Est :

Centre de gestion des cartes solidaires Grand Est - CS 23915 54029 NANCY CEDEX.

## LES POINTS DE CONTACTS NATIONAUX

1. Transporteurs nationaux et internationaux : TGV INOUI & Intercités, Ouigo, Transilien, Thalys Lyria, Eurostar :

Se rendre sur le site SNCF CONNECT ou auprès d'autres agences agréées,  
Rubrique Billets/vos voyages/faire une réservation

2. Le centre de recouvrement des avis d'infraction :

Pour régler ou contester son avis d'infraction :

Se rendre sur le site : <https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-litiges/contravention>

ou appeler le 09 48 220 000 (prix d'un appel local) de 8h15 à 18h30 du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

## ➤ INFORMATIONS GENERALES

### 1. Les informations en situation perturbée prévisible (travaux ou mouvement social) :

Les travaux ou mouvements sociaux peuvent impacter le plan de transport initial. Les horaires sont alors adaptés. Tout changement prévu dans le plan de transport initial est communiqué par un affichage en gare, sur le site TER Grand Est, sur SNCF Connect ou sur toute application de mobilité.

Le voyageur peut se rendre aussi à un guichet ou appeler Contact TER pour avoir l'information.

2. **Réclamations et indemnisations** : pour faire une réclamation, le voyageur complète un formulaire en ligne sur le site TER, Rubrique Service et Contact / Nous contacter.

3. **Civilité** : Avant de monter dans les trains, les voyageurs doivent laisser descendre les passagers. Une fois montés à bord, ils ne doivent pas gêner la fermeture des portes. Les places assises sont réservées en priorité aux porteurs d'une carte « station debout pénible », personnes âgées, femmes enceintes... Afin de garantir le confort et la sécurité de tous, la courtoisie est préconisée à bord. Pour la tranquillité de tous, les voyageurs sont invités à utiliser leur téléphone portable en mode silencieux et à passer leurs appels depuis les plateformes. Il est interdit de prendre ou de diffuser sans autorisation des images et vidéos sur lesquelles des personnes sont reconnaissables. L'utilisation abusive du système d'arrêt d'urgence, les incivilités et la dégradation du matériel à bord (graffitis, pieds sur les sièges...) font l'objet d'un avis d'infraction et/ou de poursuites judiciaires.

4. Pour assurer le départ à l'heure des TER, 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.

5. « Le Code des Transports interdit de fumer dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs ou dans un espace affecté au transport de voyageurs ou de marchandises accessible au

public, hors d'un emplacement mis à la disposition des fumeurs. Il est donc interdit de fumer dans l'intégralité des trains, gares, quais compris, couverts ou non couverts.

Le Code des Transports interdit de vapoter dans les moyens de transport collectifs fermés.

Les voyageurs du TER GE de SNCF Voyageurs sont invités à se conformer aux affichages et signalétiques présents tant dans les véhicules affectés au transport public de voyageurs que dans les gares et sur les quais. »

**6. Conditions spécifiques d'accès aux trains faisant l'objet d'opération de sûreté :**

Pour les besoins du **plan VIGIPIRATE** et la sécurité de tous, les voyageurs s'engagent à faciliter les opérations de sûreté permettant l'inspection visuelle.

### ➤ **SERVICE D'ASSISTANCE GARANTIE POUR PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP/MOBILITE REDUITE : ACCES TER**

**Accès TER Grand Est** est un service gratuit d'assistance pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

Ce service est proposé pour les voyages en TER dans la région Grand Est ainsi que les voyages en TER pour l'étranger ou pour d'autres régions. Il s'adresse aux personnes :

- ✓ Titulaires d'une carte d'invalidité civile, de priorité ou de stationnement,
- ✓ Les personnes à mobilité réduite,
- ✓ D'une carte mobilité inclusion,
- ✓ D'une carte « réformé/pensionné de guerre »,
- ✓ Aux utilisateurs d'un fauteuil roulant dans leur vie quotidienne et se présentant en gare avec leur propre fauteuil.

Les gares proposant ce service en Grand Est sont consultables sous le lien suivant :

<https://www.ter.sncf.com/grand-est/services-contacts/assistance-accessibilite/access-train>

La réservation du service est gratuite et s'effectue via le **Centre de Relation Clients** au moins **24h** avant le déplacement :

- + En déposant une demande en ligne (site internet TER).
- + Par téléphone au 0 805 415 415 (appels et services gratuits) : du lundi au vendredi de 08h à 18h, le samedi de 9h à 18h, les dimanches et jours fériés de 09h à 13h.

### ➤ LES MODALITES D'INDEMNISATION

- ✓ Le voyageur pourra être dédommagé sous forme de bons voyage numériques (à utiliser pour acquitter tout ou partie d'une prestation TER Grand Est)
- ✓ Ce bon numérique est  
sécable, valable 1 an,  
non cumulable avec un autre bon, cessible, et utilisable uniquement sur le site TER.