

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. Pass groupe Week-End
6. Pass Jeune Grand Est Grenzenlos
7. « P'tits prix » TER
8. Billet emploi formation
9. Carte solidaire
10. Abonnement forces de l'ordre
11. Gamme Dual
12. Europass et Europass Mini
13. Les tickets Alsace-Rheinneckar
14. Alsa+24h Et groupe journée
15. Forfait TRI-REGIO
16. Saarland ticket ou Pass Alsace Saarland
17. Ticket Lorraine-Luxembourg
18. Ticket Lorraine – Sarrebruck
19. Billet SAAR-LOR-LUX Ticket
20. Abonnement Flexfahrt
21. Abonnement Flexway
22. Tarifs Groupes
23. Gamme tarifaire offre routière
24. Forfait Bambin
25. Réservation vélo

Les points de contact régionaux de TER :

1. Site TER
2. Réseaux sociaux Twitter et Facebook

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

3. Centre de relation clientèle TER : Contact TER
4. Espaces de vente ou guichets
5. **Service ASSIST'EN GARE 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

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>

**Hors trains à réservation*

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](https://www.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.

**Hors trains à réservation*

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 » : <https://www.ter.sncf.com/grand-est/services-contacts/services/le-billet-TER-chez-nos-partenaires>
- ✓ Ci-après la liste des titres et abonnements TER vendus par les partenaires :
 - TARIF NORMAL
 - BILLET BAMBIN
 - TRAINS TER A RESERVATION
 - TARIF ANIMAUX
 - TARIFS CARTE FLUO
 - TARIFS CARTE SOLIDAIRE ET BON EMPLOI FORMATION
 - TARIFS FAMILLE MILITAIRE / MILITAIRE
 - TARIFS REFORMES ET PENSIONNE DE GUERRE
 - TARIFS CARTE AVANTAGE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- TARIFS CARTE LIBERTE
- AYANT DROIT SNCF
- TARIF FAMILLE NOMBREUSE
- VENTE CARTES FLUO
- PASS CHARLEVILLE -GIVET
- ABONNEMENTS PRIMO ET PRESTO (Sauf la formule mensuelle par prélèvement)

✓ **Les conditions d'après-vente :**

- Tous les titres vendus par nos dépositaires sont **non échangeables et non remboursables**, sauf les titres des trains TER à réservation.
 - **Pour les titres TER à réservation, l'après-vente doit s'effectuer sur les autres canaux : guichets, SNCF Connect ou autres agences agréées. Ainsi, les conditions d'après-vente des titres TER à réservation s'appliquent : échangeable jusqu'au départ théorique du train et remboursement jusqu'à J-1.**

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 ;
- ✓ Ce service est disponible aux horaires d'ouverture de Contact TER (cf. rubrique « Services et contacts » puis « Demandes d'informations et réclamations) [Informations et réclamations | TER Grand Est](#)
- ✓ L'appel, pour acheter un titre, doit avoir lieu au plus tard 2 heures avant l'horaire du voyage ;

Matérialisation du titre de transport :

- ✓ Si vous disposez d'une adresse mail, le billet est matérialisé sous forme d'un e-billet envoyé par mail
- ✓ Si vous ne disposez pas d'une adresse mail et que vous avez un téléphone portable, le billet est matérialisé sous forme d'un SMS que vous recevrez directement sur votre téléphone portable.
- ✓ Si vous ne disposez ni d'une adresse mail, ni d'un téléphone portable, Contact TER vous communiquera un code (numéro à 10 chiffres). Quelle que soit la matérialisation de votre titre il conviendra de le présenter lors des opérations de 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 ;

Conditions d'après-vente :

- ✓ Les titres SMS ou code sont non échangeables et non remboursables.
- ✓ Les titres reçus par mail au format e-billet sont échangeables et remboursables aux conditions habituelles des titres TER avec ou sans réservation.

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 Simplificités, la nouvelle carte sera envoyée par courrier sous 15 jours après remise au guichet.

✓ La nouvelle carte Simplificités 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 Simplificités

✓ 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 Simplificités reçue avec l'abonnement en cours (en joignant le justificatif d'abonnement Simplificités 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 Simplificités » ;

✓ Cliquer sur « Duplicata Carte SIMPLICITES » et « commander » ;

✓ Une photo d'identité scannée est nécessaire. La carte Simplificités est envoyée à domicile dans un délai de 7 jours ;

✓ Les titres présents sur l'ancienne carte seront reconstitués sur cette nouvelle carte.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 « Espace abonnés » accessible depuis le site TER Grand Est : <https://www.abonnement-regional.sncf/se-connecter>)
- ✓ Un client titulaire d'un abonnement Primo, Presto à prélèvement mensuel peut utiliser son abonnement en complément d'un autre tarif pour voyager sur un trajet qui comprend son parcours abonné.
 - Cependant la soudure tarifaire entre un abonnement Primo ou Presto à prélèvement mensuel et un Pass Navigo (ou tout autre titre Transilien) est interdite.
 - Par exemple, il n'est pas autorisé de circuler avec le Pass Navigo jusqu'à Longueville puis avec un abonnement TER jusqu'à Romilly, Nogent sur Seine ou Troyes.
- ✓ Un client titulaire d'un abonnement Primo, Presto en billettique (carte simplicités) bénéficie d'une garantie de place assise sur les trains à réservation Grand Est via Ma place à bord (réservation place assise possible sur 42 jours glissants pour les abonnés à prélèvement automatique, pour les autres abonnés, réservation des places possible environ 24h à 48h après l'achat de l'abonnement sur carte simplicités).

✓ Les bénéficiaires :

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 (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^{er} jour du mois.

Ex : Pour souscrire à partir du 1^{er} 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 A PRELEVEMENT MENSUEL :

Les demandes de modification, suspension, résiliation sont à formuler jusqu'au 24 du mois et sont appliquées le 1^{er} 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>

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le Centre d'Abonnement Annuel au 0 805 415 415 (appel non surtaxé) touche 2, 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 les régions Grand Est et Hauts-de-France et régions Grand Est et Bourgogne Franche Comté.

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.

- Cependant la soudure tarifaire entre un abonnement Primo ou Presto (mensuel, hebdomadaire ou télétravail) et un Pass Navigo (ou tout autre titre Transilien) est interdite.
 - Par exemple, il n'est pas autorisé de circuler avec le Pass Navigo jusqu'à Longueville puis avec un abonnement TER jusqu'à Romilly, Nogent sur Seine ou Troyes.

Il existe 3 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 Simplificités). Une carte Simplificités peut contenir un ou plusieurs abonnements ou titres de transport (cf. rubrique carte Simplificités),

Si un voyageur se présente à un guichet qui ne délivre pas de carte Simplificité, 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 1er mois, **dans l'attente de recevoir la carte Simplificités.**

L'abonnement peut être proposé en 1ère classe sur les lignes suivantes :

- ✓ 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 :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- **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) 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 Simplificités, 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.

CONDITIONS D'APRES VENTE DES ABONNEMENTS

L'abonnement au format digital n'est ni échangeable, ni remboursable.

Comment échanger mon abonnement ?

- L'abonnement sur carte Simplificités (acheté sur automate ou au guichet) et au format papier sont échangeables avant le début de validité de l'abonnement.
 - 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 me faire rembourser mon abonnement ?

Avant début de validité

Les formules d'abonnements hebdomadaire et mensuel (sur carte billettique et au format papier) sont remboursables avant le début de validité uniquement au guichet avec une retenue de 10 %.

Pour la formule d'abonnement à prélèvement mensuel, le voyageur est invité à réaliser toutes actions de modification, suspension ou résiliation directement depuis son espace abonné : <https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>. Pour toute assistance, le voyageur peut contacter le Centre de Relation Clients au 0805 415 415 (appel et service gratuits) Touche 2 (Du lun au ven de 7h à 19h ; Le sam de 9h à 14h ; Fermé le dimanche et jour férié).

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). **Le remboursement s'effectue au prorata des jours non utilisés de l'abonnement.** L'abonnement est remboursé auprès de Contact TER (cf. rubrique « Services et contacts » puis « Demandes d'informations et réclamations »).

→ Pour un abonnement hebdomadaire, la demande doit être réalisée au cours des 2 premiers jours du début de validité de l'abonnement.

→ Pour un abonnement mensuel et mensuel par prélèvement, la demande doit être réalisée dans les 20 premiers jours du mois en cours.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 les abonnements sur carte Simplicités : le duplicata de la carte (et de l'abonnement) est possible gratuitement. (cf.rubrique cartes Simplicités)

CONTRÔLE ET REGULARISATION A BORD DES TRAINS :

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

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:

L'abonnement Primo scolaire interne permet de circuler 1 fois par semaine entre son domicile et son lieu d'étude à tarif réduit sur la période de l'année scolaire en cours.

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 de l'année scolaire en cours.

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 : [Transport scolaire - Fluo](#)

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 sur la période de l'année scolaire en cours.

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

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 de l'année scolaire en cours.

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 :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 : [Transport scolaire - Fluo](#)

Vous pouvez également y consulter le suivi de votre dossier.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Pour les points 4, 6 et 7 repris ci-dessous, le billet est valable 1 jour, le jour du voyage uniquement.

Exceptions : sur les trains à réservation Grand Est (L1 et L4 *) **et tarif p'tits prix (Cf. point 5), le titre de transport doit être utilisé le jour du départ, sur le train indiqué sur le billet et dans le sens indiqué sur le billet, le trajet doit être terminé le jour même.**

*L1 : Paris – Epernay – Châlons – Nancy – Strasbourg / L4 : Paris – Troyes - Mulhouse

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 les régions Grand Est et Hauts-de-France et régions Grand Est et Bourgogne Franche Comté.

- 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 : **30€ pour les 26 ans et plus,**
- **10€ 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)

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**, entre les régions Grand Est et Hauts-de-France et régions Grand Est et Bourgogne Franche Comté, à bord des trains et autocars en 2nde ou 1ère classe (selon l'offre de service disponible). Les réductions associées à la carte Fluo ne s'appliquent que sur le territoire français, à l'exception de Bâle. Les trajets à destination ou depuis le Luxembourg/Allemagne ne sont pas éligibles aux avantages de la carte Fluo.

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.

Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 à L.221-28 du code de la consommation, chaque client dispose d'un droit de rétractation, applicable à l'achat de certains produits tarifaires régionaux.

Ce droit de rétractation est applicable sur les produits tarifaires suivants sous certaines conditions : Carte Fluo et Carte Fluo jeune.

A noter que le droit de rétractation s'applique également lorsque le produit tarifaire a été acheté avec une réduction.

Délai légal du droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date d'achat des produits tarifaires concernés.

Condition d'exercice du droit de rétractation

Seuls les produits tarifaires cités ci-dessus souscrits à distance (site internet TER, agence de voyage) sont éligibles au droit de rétractation.

La demande d'exercice du droit de rétractation n'est recevable que lorsque les produits tarifaires régionaux n'ont pas été utilisés, c'est-à-dire :

- si aucun voyage n'a été réalisé avec le produit tarifaire,

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- si tous les billets associés au produit tarifaire ont été annulés au préalable de la demande.

Si ces conditions sont remplies, alors le droit de rétractation est accordé et le titulaire du produit tarifaire est remboursé de l'intégralité du prix payé.

Le client est informé qu'à l'achat de son produit tarifaire régional, il peut demander expressément à pouvoir utiliser les avantages (réductions...) liées à son produit tarifaire avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours. Il reconnaît que s'il utilise son produit tarifaire avant l'expiration de ce délai, dès son premier voyage éligible, il ne pourra plus exercer son droit de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation le client est invité à déposer sa demande par courrier en envoyant le formulaire disponible dans la confirmation de commande (ou accessible depuis le lien suivant <https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2026-09/ter-formulaire-retractation.pdf>) complété au Service relation client SNCF 62973 ARRAS CEDEX 9.

Lorsque la demande du droit à la rétractation est acceptée, le remboursement intégral du produit tarifaire régional est effectué par virement.

✓ 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 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. 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 Simplicités** : le rechargement de la carte et la confection d'un nouveau support billettique sont gratuits. Cette demande de duplicata s'effectue sur le site TER Grand Est ou dans les gares munies d'un poste de confection de carte Simplicités.

- ✓ Si la **Carte FLUO** est **en format papier** :

Il ne sera pas délivré de duplicata.

- ✓ Si la **carte FLUO** est **en format digital ou acheté auprès d'un guichet** :

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 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, 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. PASS GROUPE WEEK-END

BENEFICIAIRES DU PASS GROUPE WEEK-END :

Ce tarif est accessible à tous pour un groupe de 2 à 5 personnes.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CONDITIONS DU PASS GROUPE WEEK-END :

Le pass groupe week-end est un Forfait libre circulation valable uniquement les samedis, les dimanches et les jours fériés*

* y compris le vendredi Saint et le 26 décembre, pour tous les trajets sur l'ensemble du périmètre TER Grand Est.

- Pass Groupe Week-end : valable le jour indiqué sur le titre et uniquement pour un samedi ou un dimanche ou un jour férié*
- Un enfant est considéré comme un adulte (pas de tarif enfant).
- Offre non cumulable avec d'autres réductions (carte Fluo, carte famille nombreuse...)
- Prix = 40€ PAR JOUR pour l'ensemble du groupe (de 2 à 5 personnes)
 - Valable uniquement en 2nd classe
- TER à réservation : une réservation à 0€ par train et par personne doit être prise en complément du Pass Groupe Week-end
 - Réservation à 0€ : valable pour le jour et le train indiqué à bord des trains de la ligne 1 et de la ligne 4 => réservations obligatoires à bord de ces trains.

TRAJETS AVEC LE PASS GROUPE WEEK-END:

Trajets en illimités pour le jour indiqué sur le titre.

Valable à bord des trains, des autocars TER et cars interurbains dans les limites du périmètre d'application Grand Est.

COMMENT ACHETER LE PASS GROUPE WEEK-END ?

Pass en vente uniquement sur le site TER Grand Est, ou sur SNCF Connect ou autres Agences agréées.

COMMENT ÉCHANGER OU DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU PASS GROUPE WEEK-END ?

- **Pass Groupe Week-end** : remboursable sans frais jusqu'à la veille du jour du voyage uniquement sur le canal d'achat.
- **Réservations à 0€ pour les TER à réservation des lignes 1 et 4** : billet échangeable et annulable jusqu'au départ du train sur le canal d'achat.

CONTRÔLE ET REGULARISATION A BORD DES TRAINS :

Utilisation des billets :

Le billet doit être **valable le jour du voyage uniquement pour l'ensemble du groupe**.

L'anticipation de l'achat est toujours possible jusqu'à 3 mois en vente digitale, en choisissant le jour du voyage.

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

6. PASS JEUNE GRAND EST GRENZENLOS

BENEFICIAIRES DU PASS JEUNE GRAND EST GRENZENLOS :

Ce tarif est accessible pour les jeunes de 4 à 27 ans. L'achat et l'utilisation sont possibles jusqu'à la veille du 28ème anniversaire maximum.

CONDITIONS DU PASS JEUNE GRAND EST GRENZENLOS :

Le Pass Jeune Grand Est Grenzenlos est un forfait libre circulation valable dans les trains et autocars du réseau Fluo, dans les trains régionaux du Bade-Wurtemberg, de Rhénanie-Palatinat et de Sarre ainsi que sur l'ensemble du réseau suisse de transports publics participants, selon le périmètre de validité de l'abonnement général jeune des Chemins de fer fédéraux suisses (CFF)

Le Pass Jeune Grand Est Grenzenlos peut être acheté par tous les jeunes de 4 à 27 ans inclus, quel que soit leur lieu de résidence. En revanche, son périmètre de validité dépend du domicile du titulaire :

- Vous résidez dans le Grand Est : le Pass est valable sur l'ensemble du périmètre de l'offre, en France, dans les trois Länder allemands partenaires — Bade-Wurtemberg, Rhénanie-Palatinat et Sarre — ainsi que sur les réseaux suisses participants.
- Vous résidez en France, hors du Grand Est : le Pass est valable sur le périmètre français de l'offre et dans les trois Länder allemands partenaires. Il n'est pas reconnu en Suisse.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Vous résidez hors de France, notamment en Allemagne ou en Suisse : le Pass est valable uniquement sur le périmètre français de l'offre. Il n'est reconnu ni sur les réseaux allemands partenaires ni sur les réseaux suisses participants.
- Prix = 29 € par mois (juillet et/ou août 2026) permettant d'emprunter tous les trains éligibles en libre circulation.
- TER à réservation : réservation obligatoire (titre à 0€) sur les lignes 1 et 4
 - Les places disponibles à 0€ sur les trains nécessitant une réservation sont limitées. Si ce tarif n'apparaît pas, cela signifie qu'il n'y a plus de place gratuite sur ce train. Nous vous conseillons d'effectuer vos réservations le plus tôt possible pour vos trajets vers Paris.
- Offre non cumulable avec d'autres réductions (carte Fluo, carte famille nombreuse...)

TRAJETS AVEC LE PASS JEUNE GRAND EST GRENZENLOS :

Trajets en illimités sur le mois calendaire dans les trains et autocars du réseau Fluo, dans les trains régionaux du Bade-Wurtemberg, de Rhénanie-Palatinat et de Sarre et du réseau Suisse (CFF).

Valable sur les trains TER Grand Est de et vers Luxembourg.

COMMENT ACHETER LE PASS JEUNE GRAND EST GRENZENLOS ?

Pass en vente uniquement sur le site TER Grand Est, ou sur SNCF Connect ou autres Agences agréées.

COMMENT ÉCHANGER OU DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU PASS JEUNE GRAND EST GRENZENLOS ?

- ✓ **PASS JEUNE GRAND EST GRENZENLOS** : non échangeable et non remboursable.
- ✓ **Réservations à 0€ pour les TER à réservation des lignes 1 et 4** : billet échangeable jusqu'au départ du train sur le canal d'achat et annulable jusqu'à J-1 sur le canal d'achat.

CONTRÔLE ET REGULARISATION A BORD DES TRAINS :

Utilisation des billets :

Le pass doit être **valable le jour du voyage**.

La réservation à 0€ pour les TER à réservations des lignes 1 et 4 doit être valable pour le jour et le train indiqué sur le titre de transport.

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

7. 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 : 4, 6, 11, 16 ou 21 €. 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 2nde 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 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 :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- ✓ 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.

8. BILLET EMPLOI FORMATION TER

BENEFICIAIRES DU BILLET EMPLOI FORMATION :

La personne inscrite sur le bon délivré par France Travail 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 Grand Est en 2nde classe**.

DELIVRANCE DES TITRES :

Les titres de transport sont en vente sur 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.

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,
- ✓ 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**.

9. 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 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 sur le formulaire disponible en ligne et accessible depuis le site TER Grand Est (https://www.vadl.sncf.fr/ter-grand-est/products/GRAND_EST_CARTE_SOLIDAIRE).

DELIVRANCE DES CARTES :

Le formulaire de demande de la carte solidaire est disponible en ligne à l'adresse suivante https://www.vadl.sncf.fr/ter-grand-est/products/GRAND_EST_CARTE_SOLIDAIRE

Les pièces justificatives suivantes vous seront demandées :

- ✓ **Attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire)**
 - 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.
- ✓ **Carte nationale d'identité**
- ✓ **Une photo d'identité** au format jpeg, png, ou gif, et de taille inférieure à 10 Mo, respectant les normes des photos officielles (format 35 x 45 mm, sans retouche, sur fond neutre, faisant ressortir nettement le contour et les détails du portrait, tête de face ou de trois-quarts.)

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 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.

- ✓ 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.

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 contrôleur assermenté peut à tout moment demander la présentation de la pièce d'identité (la photo de la pièce d'identité n'est pas considérée comme un justificatif valable.)
- ✓ 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.

Conditions générales d'utilisation de la carte solidaire TER de la Région Grand Est

OBJET

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

APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

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

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

I – LA CARTE SOLIDAIRE

La carte comporte :

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

II - TITULAIRE D'UNE CARTE SOLIDAIRE

La dénomination « titulaire » indique que les présentes CGU la personne inscrite sur la carte solidaire. La carte solidaire est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique. Cette carte n'est pas cessible et ne peut être utilisée par une tierce personne. Le titulaire doit être âgé de plus de quatre (4) ans à la date de demande de la carte solidaire. Pour les mineurs non émancipés, la demande de souscription de la carte doit être effectuée par le représentant légal.

III - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION À LA CARTE SOLIDAIRE

Modalité de la demande

Pour réaliser la demande de carte solidaire, le formulaire de demande en ligne doit être rempli avec l'ensemble des informations et pièces justificatives nécessaires à son instruction. Il est disponible sur le site internet de TER Grand Est : https://www.vadl.sncf.fr/ter-grand-est/products/GRAND_EST_CARTE_SOLIDAIRE

Pièces à fournir

La délivrance de la carte solidaire est subordonnée à l'éligibilité selon les critères en vigueur et à la fourniture des renseignements et justificatifs suivants :

- le formulaire de souscription en ligne dûment complété valant acceptation des présentes CGU. Pour les mineurs non émancipés, la demande de souscription de la carte doit être effectuée par le représentant légal.
- l'attestation de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- la pièce d'identité du bénéficiaire

- une photographie d'identité récente du bénéficiaire. La photographie doit être prise par un professionnel ou dans une cabine utilisant un système agréé (format impératif 35X45mm, sans retouche, sur fond neutre faisant ressortir nettement le contour et les détails du portrait, tête de face ou de trois-quarts). Seules les photographies permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées.

Délivrance de la carte

La délivrance de la carte solidaire est subordonnée à l'acceptation de la demande d'adhésion par l'émetteur. A compter de la réception de la demande d'adhésion et en cas d'acceptation par l'émetteur de la carte solidaire, la carte sera envoyée directement au domicile du client sous 15 jours ouvrés par courrier postal. Le dossier est accepté si l'ensemble des pièces demandées sont fournies et valables. En cas de refus par l'émetteur, les motifs du refus seront indiqués par courriel au client.

Renouvellement de la carte

Il n'est pas possible de procéder au renouvellement de la carte solidaire. Toutefois, une nouvelle demande peut être faite au plus tôt un mois avant la date d'expiration inscrite sur la carte. Pour ce faire, il y a lieu de remplir le formulaire en ligne https://www.vadl.sncf.fr/ter-grand-est/products/GRAND_EST_CARTE_SOLIDAIRE et d'y joindre l'ensemble des pièces demandées. Les données personnelles collectées pour chaque demande de carte solidaire sont détruites systématiquement après la durée de la relation contractuelle.

La perte ou, et le vol de la carte feront également l'objet d'une nouvelle demande depuis le formulaire en ligne.

IV - DUPLICATA DE LA CARTE SOLIDAIRE

La perte ou le vol d'une carte doivent être signalés dès sa survenance. En cas de perte d'une carte solidaire, le titulaire devra déposer une nouvelle demande depuis le formulaire en ligne et joindre une attestation sur l'honneur. En cas de vol d'une carte solidaire, le titulaire devra également déposer une nouvelle demande et joindre une déclaration de vol. Aucun duplicata ne sera délivré.

V - PÉRIMÈTRE ET CONDITIONS D'UTILISATION

La carte solidaire ne vaut pas titre de transport. Elle doit être accompagnée d'un titre de transport valable. La carte solidaire est utilisable uniquement pour un parcours ayant comme origine et destination finale une gare située dans le périmètre du réseau TER Fluo. Pour voyager, le titulaire de la carte solidaire doit se munir de sa carte et d'un titre de transport valable pour le jour et le parcours concernés. En cas d'oubli de carte, le titulaire voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

VI - INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées par le biais du formulaire de souscription sont obligatoires. Les données (civilité, identité, image) sont collectées par SNCF Voyageurs et font l'objet d'un traitement informatisé dont la finalité est la gestion des cartes solidaires. Elles sont destinées à SNCF Voyageurs et confiées à Kisio pour la confection des cartes. À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. Le traitement automatisé d'informations à caractère nominatif a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Conformément à la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne, justifiant son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, ainsi que ses droits à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), en adressant une demande par mail à donnees-personnelles-ter@sncf.fr ou à l'adresse postale : Correspondante DPO TER - Département Juridique de SNCF Voyageurs - TER Campus INCITY - 116, cours Lafayette CS 13511, 68489 LYON Cedex 03 France. L'ensemble des données clients est conservée uniquement pendant la durée de la relation contractuelle.

VII - INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS

Toute information ou réclamation concernant les CGU ou le suivi d'un dossier de souscription de la carte solidaire est à formuler auprès de Contact TER Grand Est en complétant le formulaire en ligne : <https://onics-ter.my.site.com/formulaireGES/s/?region=FR-GES>

Cette réclamation doit être formulée dans un délai maximum quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date des faits justifiant la réclamation. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée dans les meilleurs délais, les deux parties s'efforçant, en tout état de cause, de trouver une solution amiable en cas de litige.

VIII - DURÉE DU CONTRAT D'ADHÉSION

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La durée de validité de la carte solidaire est d'une (1) année à compter de sa date d'émission. Durant cette période, le titulaire s'engage à respecter les conditions générales d'utilisation. À l'issue de cette période, la carte devient invalide et une nouvelle demande doit être effectuée pour bénéficier à nouveau des avantages liés à la carte solidaire.

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

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

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

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte solidaire ou toute infraction à bord des trains, des cars ou dans les emprises ferroviaires pourra entraîner le retrait immédiat de la carte solidaire et l'application à l'encontre de l'utilisateur de poursuites et de sanctions prévues par la loi et ce, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article IX.

Exemples non exhaustifs d'usage abusif ou frauduleux :

- Utilisation par une tierce personne, sauf en cas de déclaration de perte (attestation sur l'honneur) ou de vol établi auprès des services de police ou de gendarmerie ;
- Utilisation d'une carte solidaire périmée ;
- Falsification de la carte ou du titre de transport solidaire.

En cas d'infraction à bord des trains, des cars (outrage, dégradation ...) ou dans les emprises ferroviaires, la carte sera retirée au moment du constat de l'infraction.

Le titulaire de la carte ne pourra plus bénéficier du tarif solidaire pour une durée d'un (1) an, à compter de la date de l'usage abusif ou frauduleux ou de l'infraction constatée. La carte peut également être résiliée pour non-respect des présentes CGU. Le centre de traitement de la carte solidaire signifie la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception au titulaire pour l'informer de son exclusion du dispositif.

Tout titulaire dont la carte solidaire a été résiliée s'engage, si sa carte n'a pas été retirée par un agent de contrôle, à restituer sa carte dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date de réception de la lettre lui signifiant la résiliation, par courrier au centre de gestion des cartes solidaires à l'adresse suivante : Centre de gestion des cartes solidaires Grand Est – CS 23915 54029 NANCY CEDEX. Toute personne continuant d'utiliser une carte solidaire résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

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

X - LA GESTION DES CARTES SOLIDAIRES

La gestion des cartes solidaires est assurée par le centre de traitement des cartes solidaires. Ce centre est responsable du traitement des demandes d'adhésion, de leur validation et de l'envoi des cartes aux bénéficiaires. Il gère également le suivi et la mise à jour des dossiers des titulaires de cartes solidaires. Toutes les questions relatives à la gestion des cartes solidaires doivent être adressées par mail à gestion.carte.solidaireTERGrandEst@sncf.fr

XI - DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises au droit français. En cas de différends ou de litiges dans le cadre de l'application ou de l'interprétation des présentes, l'utilisateur et SNCF Voyageurs s'engagent à rechercher une solution amiable. Si aucun accord amiable n'est trouvé, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de Strasbourg.

10. 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 GENERALES DE VENTE

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.

11. 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 Mülheim (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 Mülheim (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 Mülheim (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 Mülheim (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,

12. 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.

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.

13. LE TICKETPLUS ET LE PASS 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.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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.

14. 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 :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 2^{de} 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,
- ✓ 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,

15. 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^{de} classe uniquement,
- ✓ Un adulte payant peut être accompagné gratuitement par un ou deux enfants de moins de 15 ans.

PERIMETRE DU TARIF TRI-REGIO :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

16. 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 SARRLAND 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.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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,

17. 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

18. 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.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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,

19. 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,

20. 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 :
 - o Le réseau urbain de la ville de Sarrebruck (Saarbahn : zone urbaine « Stadt »),
 - o La ligne 10 entre l'aéroport de Sarrebruck et la gare de Sarrebruck,
 - o Avec la possibilité d'inclure les réseaux urbains des villes de Forbach, St-Avold.

Il existe 2 formules d'abonnement :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- ✓ 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 :

- o 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 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). Le remboursement **s'effectue au prorata des jours non utilisés de l'abonnement**. L'abonnement est remboursé auprès de Contact TER (cf. rubrique « Services et contacts » puis « Demandes d'informations et réclamations »).

→ Pour un abonnement hebdomadaire, la demande doit être réalisée au cours des 2 premiers jours du début de validité de l'abonnement.

→ Pour un abonnement mensuel, la demande doit être réalisée dans les 20 premiers jours du mois en cours.

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.

21. 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)

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 Simplicités 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 Simplicités : 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,

22. 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 50% garantie sur TER Grand Est sur le tarif Normal.

Aux enfants de 4 à moins de 12 ans :

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. Les enfants de moins de 4 ans ont la gratuité.

TRAJETS AVEC LE TARIF GROUPE :

Le tarif GROUPE est valable sur des trajets en 1^{ère} et 2^{ème} 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 :

Selon la composition du groupe et des spécificités tarifaires, l'organisateur aura accès aux canaux de ventes suivants :

- Voyages en groupe (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>) pour les groupes de moins de 60 passagers ;

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs pour les groupes de moins de 60 passagers ;
- Le Centre d'Appel Unique TER pour les groupes supérieurs ou égaux à 60 passagers et pour certains tarifs spécifiques (promenade d'enfants, tarifs conventionnés, ...) via le formulaire accessible depuis le site TER de votre région (<https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>) ou par téléphone au 09 74 13 66 51. Après étude de la demande et autorisation de SNCF Voyageurs, le Client (ou Organisateur) recevra un devis et les conditions générales de vente. L'émission et l'envoi des titres par courrier postal sont réalisés après paiement, par virement selon les conditions décrites dans le devis, de l'intégralité des sommes dues.
- La réservation pour les groupes supérieurs ou égaux à 60 passagers pour les trajets sur les lignes Paris - Châlons - Strasbourg et Paris - Troyes - Mulhouse s'effectue via le formulaire accessible depuis le site TER Grand Est : <https://emeraude.my.site.com/TrainVoyagesenGroupe/s/>

COMMENT PAYER LES BILLETS GROUPE :

- Voyages en pour les groupes de moins de 60 passagers : paiement en ligne par CB.
- Le Centre d'Appel Unique TER pour les groupes supérieurs ou égaux à 60 passagers et pour certains tarifs spécifiques (promenade d'enfants, tarifs conventionnés, ...) : par virement bancaire comme défini dans le devis.

COMMENT DEMANDER LA MODIFICATION OU LE REMBOURSEMENT DU GROUPE ?

Demande de modification de la réservation

La demande varie en fonction du canal d'achat :

- **Voyages en groupe** : cette fonctionnalité sera mise en œuvre dans les meilleurs délais.
- **Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs** : cette fonctionnalité sera mise en œuvre dans les meilleurs délais.
- **Le Centre d'Appel Unique TER** : toute demande de **modification** est gratuite (horaires, dates, nombre et / ou profil des passagers) et doit être réalisée auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51 au plus tard 21 jours avant la date du voyage (21 jours avant la date du voyage aller dans le cas d'un aller-retour).
Toute demande **d'annulation** de la réservation doit être réalisée auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51 avant l'envoi des billets par voie postale, soit au plus tard 19 jours avant la date du voyage (19 jours avant la date du voyage aller dans le cas d'un aller-retour).
Toute demande de modification ou d'annulation ne respectant pas les délais ci-dessus ne pourra pas être traitée.
- **Les groupes supérieurs ou égaux à 60 passagers pour les trajets sur les lignes Paris - Châlons - Strasbourg et Paris - Troyes – Mulhouse** :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-30	0%
De J-29 à J-12	50%
Dès J-11	100%

En tout état de cause pour toute modification effectuée après envoi des Billets par SNCF Voyageurs, le Client est tenu de réimprimer les nouveaux Billets émis par l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

Conditions de remboursement et d'annulation :

- Voyages en groupe : annulation gratuite possible jusqu'à 7 jours avant le voyage. Au-delà des 7 jours, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : annulation gratuite possible jusqu'à 7 jours avant le voyage. Au-delà des 7 jours, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée
- Le Centre d'Appel Unique TER : si vous avez modifié votre voyage dans les délais impartis (jusqu'à J -21 jours avant départ), le remboursement (sans retenue) sera effectué directement sur le compte bancaire du RIB transmis au Centre d'Appel Unique TER. Jusqu'à J-19 : 0% de retenue. A partir de J-18 : pas d'annulation possible, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée
- Les groupes supérieurs ou égaux à 60 passagers pour les trajets sur les lignes Paris - Châlons - Strasbourg et Paris - Troyes – Mulhouse :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-30	0%
De J-29 à J-12	50%
Dès J-11	100%

CONTROLE A BORD DES TRAINS :

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

23. 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, 55, 57, 88 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 euros 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 et billettique.
- ✓ 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 A4. 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 tarifications 23 et 24 s'appliquent uniquement sur les trains à réservation TER Grand Est

24. FORFAIT BAMBIN

BENEFICIAIRES DU FORFAIT BAMBIN :

Le forfait bambin est accessible pour les enfants de moins de 4 ans

CONDITIONS DU FORFAIT BAMBIN :

- ✓ Forfait au prix de 9€ qui garantit une place assise à l'enfant à bord des TER à réservation

COMMENT ACHETER UN FORFAIT BAMBIN ?

L'achat de votre forfait bambin est à réaliser sur SNCF Connect ou une autre appli de mobilité, sur les bornes SNCF blanches (Bornes Libre Service) en gare ou aux guichets.

COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT DU FORFAIT BAMBIN ?

Le titre de transport est échangeable jusqu'au départ du train et remboursable jusqu'à J-1 sur le canal d'achat.

CONTROLE A BORD DES TRAINS :

Le voyageur doit présenter son titre de transport à bord valable pour le jour et le train indiqué sur le billet.

25. RÉSERVATION VÉLO

BENEFICIAIRES :

La réservation vélo s'adresse à tous voyageurs souhaitant emprunter les TER à réservation Grand Est avec leur vélo.

CONDITIONS DE LA RÉSERVATION VÉLO :

- ✓ Réservation au prix de 3€ pour les voyageurs occasionnels.
- ✓ Réservation gratuite pour les abonnés via Ma Place à Bord avec une place assise à proximité de l'emplacement du vélo.
- ✓ Les vélos pliés ou démontés transportés dans une hausse (dimension maxi 130 x 90 cm) peuvent voyager gratuitement sans réservation.
- ✓ Les voyageurs sans réservation pour leur vélo pourront se voir refuser l'accès à bord en cas de sur affluence, sur décision du contrôleur.

COMMENT ACHETER UNE RÉSERVATION VÉLO ?

L'achat de votre réservation vélo est à réaliser sur SNCF Connect ou une autre appli de mobilité, sur les bornes SNCF blanches (Bornes Libre Service) en gare ou aux guichets et doit être achetée en même temps que le billet principal.

COMMENT DEMANDER LE REMBOURSEMENT ?

Le titre de transport est échangeable jusqu'au départ du train et remboursable jusqu'à J-1 sur le canal d'achat.

CONTROLE A BORD DES TRAINS :

Le voyageur doit présenter son titre de transport à bord valable pour le jour et le train indiqué sur le billet mentionnant la réservation vélo.

LES POINTS DE CONTACT TER GRAND EST

1. Site internet TER :

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

2. Réseaux sociaux :

Compte Facebook : Ter Grand Est

Les chaînes Whatsapp : <https://www.ter.sncf.com/grand-est/info-traffic-train-fluo>

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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. Plateforme unique ASSISTEN GARE TER pour les personnes en situation de handicap :

Par téléphone 7j/7, de 8h à 20h au 32 12 ou au +33 (0)9 72 72 00 92 depuis l'étranger (service gratuit + prix appel).

En ligne 24h/24, 7j/7: [Formulaire de demande d'assistance pour les personnes en situation de handicap et des personnes à mobilité réduite | Gares & Connexions](#) ou sur le site TER GE rubrique « Services et Contact » puis « Assistance et Accessibilité »

En cas de difficulté concernant l'assistance, le jour du voyage uniquement, une Ligne d'Urgence Accessibilité est disponible pour les clients 24h/24, 7 jours/7 au 09 72 72 00 65 (service gratuit + prix appel).

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-connect.com/fr-lu/aide/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 / Demandes d'informations et réclamations.

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 VIGIPRATE** et la sécurité de tous, les voyageurs s'engagent à faciliter les opérations de sûreté permettant l'inspection visuelle.

➤ **SERVICE ASSIST'EN GARE POUR PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP/MOBILITE REDUITE**

Depuis le 10 janvier 2024, les services de réservation de l'assistance aux voyageurs en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite fusionnent et deviennent Assist'enGare : un point de contact unique pour réserver la prestation d'assistance en gare, à chaque étape du voyage, régional, national ou international.

Ce service s'adresse :

- Aux porteurs d'une carte de priorité*
- Aux personnes en fauteuil roulant
- Aux personnes qui se déplacent avec difficultés**

* Aux titulaires d'une carte « mobilité inclusion », d'une carte d'invalidité, d'une carte de réformé ou pensionné de guerre, aux femmes enceintes titulaires de la carte nationale de priorité de la famille ainsi qu'au titulaire d'une carte européenne de stationnement pour personnes handicapées, d'une carte européenne du handicap, d'une carte d'invalidité ou de priorité délivrée par un Etat membre de l'Union européenne, ou d'un autre titre étranger nominatif permettant l'identification de son titulaire et portant sans ambiguïté sur la reconnaissance d'un handicap ou d'une limitation fonctionnelle.

** Aux personnes munies d'un certificat médical attestant du besoin d'assistance pour l'utilisation d'un moyen de transport (d'une durée de validité d'un an à défaut de mention d'une durée inférieure) ou d'un certificat de grossesse.

Ce service d'assistance n'est pas un service d'aide aux voyageurs avec poussette et n'est pas un service de port de bagages.

Le personnel en gare se réserve le droit de vous demander un justificatif d'éligibilité au service.

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

[Les gares de France | Gares & Connexions \(garesetconnexions.sncf\)](#)

La réservation du service est gratuite et s'effectue :

➤ **Via le formulaire Assist'enGare (anciennement Accès TER et Accès Plus) Lien d'accès : [Formulaire de demande d'assistance pour les personnes en situation de handicap et des personnes à mobilité réduite | Gares & Connexions \(garesetconnexions.sncf\)](#)**

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

+ Par téléphone en France en composant le 32 12, tous les jours entre 8h et 20h (appel non surtaxé quel que soit l'opérateur y compris depuis

mobile)

+ Par téléphone depuis l'étranger en composant le +33(0)9 72 72 00 92, tous les jours entre 8h et 20h

➤ 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) ou en Virement Bancaire pour les voyageurs des trains à Réservation Grand Est.
- ✓ Ce bon numérique est sécable, valable 1 an, non cumulable avec un autre bon, cessible, et utilisable sur le site TER et aux guichets.
- ✓ Le virement bancaire s'effectue sous 4 à 6 semaines.