Conditions Générales de Vente et de Transport

TER Grand Est

V42 27/10/2026

Diffusable

Sommaire

Volume 1 – Dispositions générales 5
1 Champs d'application 5
1.1 Généralités 5
1.2 Compétences régionales 5
1.3 Exceptions 5
2 Contrat de transport, billet direct et conditions d'accès au transporteur TER Grand Est 6
2.1 Définition du contrat de transport TER Grand Est 6
2.2 Billet direct 6
2.3 Conditions d'accès au Transporteur TER Grand Est 7
2.3.1 Conditions générales 7
2.3.2 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux 8
2.3.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans la Région TER Grand Est8
2.4 Titres de transport valables sur TER Grand Est 9
2.4.1 Les différents titres de transports 9
2.4.2 Vente des titres de transport TER Grand Est 10
2.4.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Grand Est 10
2.5 Validité et validation des titres de transport TER Grand Est 11
2.5.1 Validité des titres 11
2.5.2 Délai d'utilisation des titres de transport 11
2.5.3 Validation des différents types de titres de transport 11
3 Echange et remboursement des titres de transport TER Grand Est 11
3.1 Echange des titres de transport 11
3.2 Remboursement des titres de transport 12
3.2.1 Généralités 12
3.2.2 Modes de remboursement 13
3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement 13
3.3.1 Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire 13
3.3.2 Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s) 13
3.3.3 Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction14

Diffusable

3.4 Droit de rétractation 14
4 Contrôle des titres de transport et régularisation 15
4.1 Contrôle 15
4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière 15
4.2.1 Situation irrégulière 15
4.2.2 Contrôle et transaction pénale 16
4.3 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel 18
4.3.1 Barème de bord 18
4.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution 19
4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées 19
4.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits 19
4.3.5 Surclassement 20
4.3.6 Modification de parcours 20
4.4 Modalités de paiement 20
4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement 20
4.5.1 Dispositifs d'embarquement 20
4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train 21
4.5.3 Contrôle à quai et à bord 21
4.5.4 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement 21
5 Compensation des retards 21
5.1 Compensation en cas de retard pour un voyage en correspondance avec un billet direct 21
6 Contacts et Réclamations 22
6.1 Service CONTACT TER 22
6.2 Réclamation 22
Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER Grand Est 23
1 Formation des prix 23
1.1 Définition du prix de base 23
1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER Grand Est 23
1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région Grand Est 24
1.4 Calcul du prix des titres de transport 25
1.5 Informations données sur les prix 25

Diffusable

2 Détermination des prix réduits 26
2.1 Prix applicables aux enfants 26
2.1.1 Enfants de moins de 4 ans 26
2.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans 26
2.1.3 Enfants à partir de 12 ans 26
2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER Grand Est 26
3 Tarification nationale applicable sur TER Grand Est 26
3.1 Calendrier Voyageur 26
3.2 Les cartes commerciales 27
3.3 Abonnement Forfait 29
3.4 Tarifs pour les Groupes en Région Grand Est 29
3.5 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre 33
3.6 Familles nombreuses 35
3.7 Congés annuels - Aller et retour populaires 36
3.8 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées 40
3.9 Promenades d'enfants 43
4 Tarification régionale applicable sur TER Grand Est 43
5 Prestations associées au transport 44
5.1 Bagages 44
5.1.1 Généralités 44
5.1.2 Acceptation des bagages à mains 44
5.1.3 Responsabilité concernant les bagages à main 45
5.1.4 Les bagages interdits à bord 45
5.2 Objets trouvés 46
5.3 Animaux 46
Volume 3 – Données à caractère personnel 46
1.1. Responsable de Traitement 46
1.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel 47
1.3. Finalités de traitement 47
1.4 Durée de conservation 49
1.5 Droits des personnes 49
Volume 4 – Annexes 50
1 Calendrier Voyageurs 50

Diffusable

2 Barème de régularisation TER Grand Est 51

Volume 1 – Dispositions générales

1 Champs d'application

1.1 Généralités

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

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

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

1.2 Compétences régionales

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

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

1.3 Exceptions

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

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

Diffusable

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

2.1 Définition du contrat de transport TER Grand Est

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

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

2.2 Billet direct

Le billet direct est défini aux articles 4.5 et 4.6 des GCC-CIV/PRR annexées en annexe 6 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site https://www.sncf-voyageurs.com ou sur la page dédiée : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/billet-direct/

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

1. Votre voyage avec correspondance doit concerner les opérateurs TGV INOUI, OUIGO, Intercités ou les trains régionaux opérés par SNCF Voyageurs sur :
    - Les lignes nationales ;
    - les lignes internationales opérées par SNCF Voyageurs: Paris – Fribourg, Paris – Barcelone, Paris – Milan ;
    - la partie française des lignes : France – Allemagne, France – Suisse, France – Belgique, France – Luxembourg, France – Italie et Paris – Vienne.

2. Votre voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'un paiement unique.

3. Les correspondances de votre voyage de bout en bout vous ont été proposées par votre canal d'achat (vendeurs, agences de voyage en ligne, automate de vente…) en respectant les temps minimum et maximum définis par l'entreprise ferroviaire.

4. Votre ou vos billets mentionnent le numéro de train, la date et l'horaire de chaque trajet.

**le billet direct s'applique néanmoins lorsque le voyageur a bien acheté un titre de transport ferroviaire et qu'il est finalement acheminé de manière inopinée par voie routière.*

Diffusable

Si vous remplissez ces quatre (4) conditions, votre voyage avec correspondance constitue un seul contrat de transport de bout en bout qui vous offre :

- un droit à prise en charge et à assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale ;
- un droit à indemnisation sur la totalité du voyage dans les conditions de l'article 5.1 du Volume 1 des présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport ;
- en cours de parcours, si le client décide de renoncer à la poursuite de son voyage en raison d'un retard supérieur à 60 minutes à sa destination finale, il peut se faire rembourser sans frais la totalité de son parcours y compris la partie déjà effectuée, y compris pour les tarifs non échangeables et non remboursables. Il bénéficie également de la prise en charge sans frais pour le retour à son point de départ.

Si vous ne remplissez pas ces 4 conditions, vos billets en correspondance constituent des contrats de transport distincts n'offrant pas la garantie du « Billet Direct ».

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

Toute réclamation doit intervenir dans les 3 mois de votre voyage.

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez les conditions générales rubrique « Billet Direct » sur sncf-voyageurs.com

2.3 Conditions d'accès au Transporteur TER Grand Est

2.3.1 Conditions générales

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

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

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

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

Diffusable

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

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

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

2.3.2 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux

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

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

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

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

Exception : Pour les trains à réservation, les vélos peuvent être transportés à bord et doivent faire l'objet d'une réservation en complément du titre de transport.

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

Les emplacements prévus à bord (racks à vélos) doivent obligatoirement être utilisés. Le voyageur est responsable de son vélo (transport, maniement, surveillance) tout au long du trajet. Certains équipements ou matériels (remorque, triporteur, vélos couchés, tandem...) ont des dimensions qui rendent leur transport impossible à bord d'un train. Leur montée à bord est donc interdite, sauf s'ils sont démontés et qu'ils tiennent dans une housse de transport au format maximum de 90x130 cm.

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

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

Diffusable

2.4 Titres de transport valables sur TER Grand Est

2.4.1 Les différents titres de transports

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

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

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

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

–Titre Digital TER désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via, le site internet TER Grand Est, le site ou l'application SNCF Connect, les autres agences de voyage ou via l'outil ou l'application en vente fixe ou en mobilité. Il doit être chargé sur un smartphone ou une tablette sur l'application correspondante au canal d'achat ou en format PDF. Il peut être imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre. Afin d'être considéré comme valable lors du contrôle, le Billet/Abonnement Digital TER doit être présenté sur son support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés…) ne sont pas admises. L'impression du billet/abonnement n'est pas obligatoire si le voyageur a chargé son Billet/Abonnement Digital TER sur son smartphone en format PDF. Dans ce cas le voyageur TER voyage avec un Billet/Abonnement sur son Smartphone. Lors du contrôle des titres de transport, l'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il appartient au voyageur TER d'être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport. Le Billet/Abonnement Digital TER est nominatif, personnel et incessible. Il est non échangeable mais remboursable si le tarif le permet dès leur commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues). Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet/abonnement annulé. Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet/abonnement digital TER, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur le site Internet TER Grand Est.

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

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

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

Diffusable

2.4.2 Vente des titres de transport TER Grand Est

2.4.2.1 Généralités

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

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

Pour les groupes : se référer à l'article 3.4 du Volume 2 des présentes CGV.

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

2.4.2.2 Spécificités

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

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

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

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

Sur les trains à réservation, l'achat d'un forfait bambin permet d'avoir une garantie de place assise.

Diffusable

2.5 Validité et validation des titres de transport TER Grand Est

2.5.1 Validité des titres

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

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

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

Pour les parcours réalisés sur les trains à réservation, le titre de transport doit être utilisé uniquement pour l'horaire et la date indiqués sur le billet.

2.5.2 Délai d'utilisation des titres de transport

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

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

2.5.3 Validation des différents types de titres de transport

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

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

3 Echange et remboursement des titres de transport TER Grand Est

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

3.1 Echange des titres de transport

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

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

Diffusable

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

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

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

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

Exceptions :

- **Pour les trains TER à réservation, l'échange des titres est possible sans frais jusqu'au départ du train.**

- **Les titres achetés auprès des partenaires sont non échangeables et non remboursables, sauf les titres des trains TER à réservation qui peuvent être échangés jusqu'au départ du train ou remboursés jusqu'à J-1 via les autres canaux : guichets, SNCF Connect ou autres agences agrées.**

3.2 Remboursement des titres de transport

3.2.1 Généralités

Le remboursement consiste à annuler totalement un titre de transport.

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

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

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

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

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

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

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

Diffusable

3.2.2 Modes de remboursement

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

Remboursement d'un billet payé :

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

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

3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

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

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

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

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

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

Diffusable

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

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

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

3.4 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,
- 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 reconnait 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

Diffusable

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.

4 Contrôle des titres de transport et régularisation

4.1 Contrôle

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

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

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

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

Lorsque l'utilisation du tarif est assujettie à la justification de son identité et que son identification visuelle sans ambiguïté n'est pas possible, pour quel que motif que ce soit, SNCF est en droit d'exiger la régularisation au Barème contrôle majoré. Le détail de ces montants est repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER Grand Est » du présent document.

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

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

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

4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

4.2.1 Situation irrégulière

Sauf dispositions particulières, les titres de transport peuvent être achetés au plus tôt 180 jours (hors tarifs promotionnels) avant la date de début du voyage (cf. section 2.4.2.1). Ainsi, tout voyageur est tenu d'avoir acheté son titre de transport avant de monter à bord.

Diffusable

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

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

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

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

4.2.2 Contrôle et transaction pénale

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

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

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

Diffusable

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

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Diffusable

droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.1 Barème de bord

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

Diffusable

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

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

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

4.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution

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

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

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

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

4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées

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

Pour TER Grand Est :

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

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

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

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

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

Diffusable

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

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

4.3.5 Surclassement

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

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

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

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

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

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

4.3.6 Modification de parcours

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

4.4 Modalités de paiement

À bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France, par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement. Les paiements sans contact avec les applications Apple Pay et Google Pay (sans limite de montant) sont également acceptées.

Depuis le 1er janvier 2025, les chèques bancaires et les Chèques-Vacances ne sont plus acceptés comme moyens de paiement lors des régularisations de toutes natures à bord des trains TER de la Région Grand Est opérés par SNCF Voyageurs.

4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

4.5.1 Dispositifs d'embarquement

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

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

Diffusable

4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train

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

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

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

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

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

4.5.3 Contrôle à quai et à bord

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

4.5.4 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement

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

5 Compensation des retards

5.1 Compensation en cas de retard pour un voyage en correspondance avec un billet direct

Si vous êtes en possession d'un billet direct (dont la définition est rappelée dans le paragraphe 2.2 du volume 1 des Présentes CGV) comprenant au moins un segment d'un train TER Grand Est et vous avez subi un retard à l'arrivée à votre destination finale supérieur ou égal à soixante (60) minutes, vous êtes éligible à une indemnisation selon le barème suivant :

- Entre 60 et 119 minutes : 25% du prix du billet
- 120 minutes et au-delà : 50% du prix du billet

Seules les indemnisations dont le montant est supérieur ou égal à quatre (4) euros sont versées.

Diffusable

Si vous pouvez prétendre à une indemnisation, nous vous invitons à faire votre demande dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant votre voyage.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez consulter la page dédiée en cliquant sur le lien suivant : Billet direct | SNCF Voyageurs.

6 Contacts et Réclamations

6.1 Service CONTACT TER

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

6.2 Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de 90 jours à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

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

- Sur le site TER Grand Est : Informations et réclamations | TER Grand Est

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

Vous pouvez consulter le suivi de votre réclamation en vous connectant sur votre compte client TER.

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

- Sur le site SNCF Voyageurs : Demande et réclamation | SNCF Voyageurs

- Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9 TER Grand Est

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Centre Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter la Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier adressé à Médiation SNCF VOYAGEURS TSA 84015 - 59317 VALENCIENNES Cedex 9 ou par internet sur le site : https://mediation.sncf-voyageurs.com

Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires :

- Copie du ou des billets / cartes d'abonnement, de réduction (en cas de E billet, fournir le mail de confirmation de votre commande)
- OU copie de votre indemnité forfaitaire si votre litige porte sur une régularisation.
- Copie de votre courrier/mail adressé au Centre Relation Client.
- Toute autre pièce à l'appui de votre demande (ex : cartes de réduction, autres billets, en cas de frais annexes : une facture datée avec l'indication des lieux, etc.).

Diffusable

Si vous êtes un particulier et que vous intervenez au nom et pour le compte d'une autre personne, copie au format numérique du mandat de cette personne et de sa pièce d'identité.

En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation signés le 8 novembre 2024. Le Protocole est accessible sur le site internet de la Médiatrice joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER Grand Est

1 Formation des prix

1.1 Définition du prix de base

Le tarif de base sur TER est le tarif normal.

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

On distingue :

- Un prix de base général pour les parcours réalisés en TER Grand Est sur une relation interne à la Région Grand Est déterminé selon une règle et un barème définis au point 1.2. ci-dessous ;

- Un prix de base pour les parcours interrégionaux au départ ou à l'arrivée de la Région XX déterminé selon une règle et un barème définis aux points 1.3 ci-dessous.

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

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

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

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

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

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

Diffusable

prix du billet plein tarif (seconde)			
distance		paramètres	
de	à	a	b
1	10	3,200	-
11	16	0,972	0,2427
17	32	0,314	0,2702
33	64	2,583	0,1995
65	109	3,605	0,1859
110	149	5,101	0,1779
150	199	10,093	0,1488
200	300	9,682	0,1509
301	499	17,038	0,1285
500	799	23,894	0,1149
800	9 999	40,690	0,0942

minimum perception BKR	
2nde	1,2
1ère	1,8

Tarifs en vigueur au 1er janvier 2026.

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

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

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

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

2ème classe			
distance		paramètres	
de	à	a	b
1	16	0,7781	0,1944
17	32	0,2503	0,2165
33	64	2,0706	0,1597
65	109	2,8891	0,1489
110	149	4,0864	0,1425
150	199	8,0871	0,1193
200	300	7,7577	0,1209
301	499	13,6514	0,1030
500	799	18,4449	0,0921
800	9999	32,2041	0,0755

1ère classe			
distance		paramètres	
de	à	a	b
1	16	1,1672	0,2916
17	32	0,3755	0,3248
33	64	3,1059	0,2396
65	109	4,3337	0,2234
110	149	6,1296	0,2138
150	199	12,1307	0,1790
200	300	11,6366	0,1814
301	499	20,4771	0,1545
500	799	27,6674	0,1382
800	9999	48,3062	0,1133

Tarifs en vigueur au 31 décembre 2014.

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

Diffusable

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

1.4 Calcul du prix des titres de transport

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

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

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

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

- lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains TER (NOM DE LA RÉGION ou autre Région) avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituent un ensemble homogène;
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains dont TER Grand Est et TGV Inoui ou INTERCITES, les conditions tarifaires propres à chaque transporteur s'appliquent sur chacun des segments.

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

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

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

1.5 Informations données sur les prix

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

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

Diffusable

2 Détermination des prix réduits

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

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

2.1 Prix applicables aux enfants

2.1.1 Enfants de moins de 4 ans

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

2.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans

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

2.1.3 Enfants à partir de 12 ans

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

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

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

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

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

3 Tarification nationale applicable sur TER Grand Est

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

3.1 Calendrier Voyageur

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

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

- bleu : périodes de faible trafic ;

Diffusable

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

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

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

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

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

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

3.2 Les cartes commerciales

3.2.1 Généralités

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

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

3.2.2 Particularités des CARTES AVANTAGE sur TER Grand Est

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

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

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

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

Bénéficiaires

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

Diffusable

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

Réduction et conditions d'application de la réduction

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

Echange et remboursement

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

3.2.3 Particularités de la CARTE LIBERTE sur TER Grand Est

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

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

Bénéficiaires

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

Réduction et conditions d'application de la réduction

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

Échange et remboursement

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

3.2.4 Particularités des CARTES AVANTAGE et LIBERTE sur les trajets interrégionaux

Trajet interrégional entre les régions Grand Est et :	Cartes Avantage	Carte Liberté
Bourgogne-Franche -Comté Carte avantage sénior uniquement	25%	Pas de réduction
Hauts De France Toutes cartes	25 %	25 %

Diffusable

3.2.5 L'offre Pass Eurail/Interrail sur TER Grand Est

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

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

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

• Pour le Pass Interrail : https://www.interrail.eu/fr/modalites/conditions-de-reservation

• Pour le Pass Eurail : https://www.eurail.com/en/terms-conditions/booking-conditions

3.3 Abonnement Forfait

Généralités

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

• soit sur une relation déterminée hors TGV pour les titulaires d'un abonnement forfait lignes classiques et hors OUIGO ;

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

Bénéficiaire

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

Prix des forfaits délivrés pour une relation déterminée

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

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

Pour davantage d'information sur les Abonnements Forfait (description du tarif, prix, conditions d'utilisation, Modification / Résiliation de l'abonnement/ remboursement du forfait), se reporter aux tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tarifs-grandes-lignes/conditions-generales-de-vente/

3.4 Tarifs pour les Groupes en Région Grand Est

Bénéficiaires

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

Diffusable

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

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

Pour information, les règles d'encadrement des enfants sont définies par la loi : l'article R227-15 du CASF et fixé par un décret de 2006. La loi prévoit :

- un animateur pour 8 mineurs âgés de moins de 6 ans,
- un animateur pour 12 mineurs âgés de 6 ans ou plus.

L'organisateur du voyage en groupe (colonies, classe verte, etc.) est responsable du nombre suffisant d'accompagnateurs pour encadrer le groupe de mineurs à bord des trains Fluo.

Réservation et achat des billets groupes via le Centre d'Appel Unique (CAU)

La réservation des places est obligatoire pour les voyages en groupe dans les trains régionaux et se fait sous réserve de disponibilité de l'offre groupe (les trains disponibles à la vente de groupe ont un nombre de places limitées en fonction de l'affluence et du train emprunté).

- Pour les groupes ≤ 90 personnes : https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/ ou dans une agence SNCF agréée SNCF Voyageurs. A noter, pour les trains régionaux sans réservation, seul le paiement par carte bancaire est possible. En cas d'impossibilité de payer votre voyage en groupe de moins de 90 personnes par carte bancaire, vous devrez adresser votre demande au Centre d'Appel Unique (CAU), en complétant le formulaire suivant : https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/

Si votre devis a été émis par le site internet www.voyages-train-groupes.sncf.fr, les Conditions Générales de Vente disponibles via le lien suivant suivant https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2024-01/cgv-groupe.pdf s'appliquent.

Si votre devis a été émis une agence agréée SNCF Voyageurs, les Conditions Générales de Vente de l'agence s'appliquent.

- Pour les groupes > 90 personnes, vous devez adresser votre demande au Centre d'Appel Unique, en complétant le formulaire suivant : https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/

Dans ce cas, la demande de réservation doit être réalisée au plus tard 21 jours avant la date du voyage. Le prix du voyage en groupe sera indiqué à la réception de votre devis, le délai de réponse varie selon la demande.

- La réservation pour les groupes supérieurs ou égaux à 90 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/

Diffusable

Tarification de la prestation groupes pour les achats réalisés via le Centre d'Appel Unique

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

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

L'enfant de moins de 4 ans voyagera gratuitement.

Réductions et conditions d'application de la réduction

Les réductions peuvent atteindre :

- Pour un « Jeune » : le tarif « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 50% garantie sur TER Grand Est sur le tarif Normal (national).
- Pour un « Adulte » : le tarif « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30% garantie sur TER Grand Est sur le tarif Normal (national).
- Pour un « Enfant » : de 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée.

Conditions d'application de la réduction

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

Minimum de perception

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

Classes de voitures

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

Moyens de paiement pour les achats réalisés via le Centre d'Appel Unique (CAU)

Le paiement des voyages en groupe se fait uniquement par virement bancaire ou virement administratif.

Emission des billets du groupe voyageurs :

Après le paiement de l'intégralité des sommes dues, le client recevra un mail contenant le(s) billet(s) Groupe (e-billets), à imprimer de manière lisible sur une page au format A4 et à présenter lors du contrôle. Aucun retrait en gare n'est possible.

Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour le train à la date indiquée sur le mémo de voyage envoyé par courriel. Le billet et le mémo de voyage devront être présentés lors du contrôle à bord du train.

Demande de modification et/ou annulation de la réservation par le client

La modification du nombre de voyageurs du groupe est gratuite et possible jusqu'à 21 jours avant le départ. La réduction du nombre de voyageurs ne peut aboutir à un groupe inférieur à 10 voyageurs.

La demande est à adresser auprès du Centre d'Appel Unique (CAU) par email ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

Toute demande de modification ne respectant pas les délais ci-dessus ne pourra pas être traitée.

Diffusable

Les groupes supérieurs ou égaux à 90 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 d'annulation et de remboursement

L'annulation du voyage en groupe est gratuite jusqu'à 21 jours avant le départ. Le remboursement (sans retenue) est réalisé sur le compte bancaire du RIB transmis au Centre d'Appel Unique.

La demande est à adresser auprès du Centre d'Appel Unique (CAU) par email ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

Au-delà des 21 jours, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.

Pour les groupes supérieurs ou égaux à 90 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%

Modification du devis et du contrat par le Centre d'Appel Unique

Le Centre d'Appel Unique se réserve le droit de résilier tout ou partie du devis ou du contrat :

− En cas de circonstances de force majeure telles que définies par la jurisprudence des tribunaux français ;

− En cas de faute du client (défaut de paiement ou autre) ;

− Lorsque le nombre de voyageurs ne constitue plus un groupe de voyageurs ;

− Absence de solution de report.

Lorsque le Centre d'Appel Unique est contraint de résilier tout ou partie du devis ou du contrat :

− Pour une faute du client ou un nombre de voyageurs inférieur au nombre minimum de 10 qui constitue un Groupe de Voyageurs ;

elle conserve en dédommagement des frais de retenues tels que décrits à l'article « *Conditions d'annulation et de remboursement* » du présent chapitre.

− En cas de force majeure ou d'absence de solution de report, le Centre d'Appel Unique restitue au client les sommes déjà versées par lui.

Diffusable

Le remboursement est réalisé par le Centre d'Appel Unique comme indiqué à l'article « *Conditions d'annulation et de remboursement* ».

3.5 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

3.5.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur TER Grand Est

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

Cette réduction est appliquée dans les conditions définies ci-dessus. Le tarif militaire est applicable en 1ère classe sans sur-classement pour tous les militaires.

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

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

Délivrance et utilisation des titres de transport

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

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

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

Classe de voiture

Le tarif militaire est applicable en 1ère classe sans sur-classement pour tous les militaires.

Conditions d'application de la réduction

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

Échange et remboursement

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

3.5.2 Carte Famille militaire

Bénéficiaires

Diffusable

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

Sont concernés :

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

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

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

Autres bénéficiaires : Familles de militaires décédés en opération extérieure

Le bénéfice du quart de place (réduction de 40%) est étendu en ce qui concerne un militaire décédé en opération extérieure :

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

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

Les réductions carte « Famille militaire » sont appliquées dans tous les trains TER de la région Grand Est dans les conditions suivantes : application d'une réduction de 40 % sur le tarif normal défini au paragraphe 1.2 du volume 2 des présentes CGV TER selon application du calendrier voyageur.

Pour les enfants des militaires de 4 ans à -12 ans, le tarif applicable correspond à 50% du tarif adulte.

Échange et remboursement

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

Pour tout autres informations relatives au tarif Famille de Militaire se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

3.5.3 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

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

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

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

Diffusable

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

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

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

Échange et remboursement

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

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

3.6 Familles nombreuses

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

Réduction et conditions d'application de la réduction

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

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

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

- 30 % pour une famille comprenant trois enfants de moins de 18 ans,

- 40 % pour une famille comprenant quatre enfants de moins de 18 ans,

- 50 % pour une famille comprenant cinq enfants de moins de 18 ans,

- 75 % pour une famille comprenant six enfants et plus de moins de 18 ans.

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

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

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

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

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

Diffusable

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

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

Bénéficiaires

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

Cette carte est délivrée aux parents :

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

ou

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

ou

- qui ont été précédemment titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse (Titre II) donnant droit à une réduction de 30% en qualité de parents ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants, dans les conditions déterminées dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com. Les enfants décédés dont l'acte de décès est revêtu de la mention « Mort pour la France » entrent en compte dans la détermination du nombre total d'enfants.

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

3.7 Congés annuels - Aller et retour populaires

3.7.1 Titres de transport d'aller et retour de congé annuel

Bénéficiaires

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

Diffusable

- 1 A - les salariés affiliés à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole ;

- 1 B - les salariés bénéficiant d'un régime de Sécurité sociale les dispensant de l'immatriculation aux assurances sociales ;

- 1 C - les salariés français résidant à l'étranger ;

- 1 D - les agriculteurs français ou originaires d'un pays membre de l'Union européenne (UE), exploitants non assujettis à l'impôt général sur le revenu, qui ne possèdent ou n'exploitent que des propriétés non bâties dont le revenu cadastral total n'excède pas 30,49 euros ;

- 1 E - les travailleurs à domicile ou les personnes exerçant des professions de caractère artisanal, qui bénéficient, du point de vue fiscal, des dispositions prévues respectivement aux articles 80 ou 1452 à 1457 du Code général des impôts ;

- 1 F - les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi et bénéficiant d'une prestation servie par le régime d'assurance chômage, dont le montant journalier ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix ;

- 1 G - les stagiaires de la formation professionnelle n'appartenant pas aux catégories précédentes, suivant ou ayant suivi dans l'année en cours un stage assuré par un organisme ayant déposé une déclaration d'existence auprès du Ministère chargé de la Formation professionnelle ;

- 1 H - les salariés en cessation anticipée d'activité et percevant un revenu de remplacement dont le montant ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Le titre de transport peut comprendre :

- le conjoint (époux ou épouse uniquement) et les enfants âgés de moins de 21 ans ;

- le père et/ou la mère du célibataire ; à la condition que ces personnes habitent chez le demandeur.

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

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

Réductions et conditions d'application

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

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

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

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

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

Itinéraire et minimum de parcours

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

Diffusable

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

Délai d'utilisation des titres de transport

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

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

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

Bénéficiaires

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

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

- 1 B - les titulaires de l'allocation spéciale de vieillesse ;

- 1 C - les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret ;

- 1 D - les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers ;

- 1 E - les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans ;

- 1 F - les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies au titre de la loi du 9 avril 1898 ;

- 1 G - les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi, prévue par la loi du 18 décembre 1963;

- 1 H - les pré-retraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par Pôle Emploi, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Il est délivré, au choix du demandeur :

- régime I : un titre de transport d'aller et retour ;

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

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

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

Diffusable

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

Réductions et conditions d'application du tarif

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

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

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

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

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

Délai d'utilisation des titres de transport

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles des Dispositions générales. Toutefois, pour le régime I, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61ème jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange de l'un des trajets aller ou retour, ce délai ne peut être prolongé. Lorsque le demandeur a opté pour le régime II, il lui est délivré en même temps que le titre de transport d'aller, un bon à remettre pour obtenir la réduction pour le voyage de retour. Ce bon doit être utilisé dans un délai de 6 mois à compter de la date d'origine du délai d'utilisation du titre de transport d'aller.

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

Diffusable

3.8 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

3.9.1 Personnes en situation de Handicap (PSH)

Bénéficiaires

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

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

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

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

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

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

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

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

Diffusable

Facilités accordées aux personnes handicapées

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

- quelle que soit la nature de son handicap : la personne handicapée doit être munie d'un titre de transport aux prix et conditions des Dispositions générales ou d'un tarif à prix réduit, si elle en remplit les conditions ;

- lorsqu'elle se déplace en fauteuil roulant : en plus des réductions auxquelles elle peut prétendre, la personne handicapée est admise en 1ère classe, munie d'un titre de transport de 2ème classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1ère classe, dans la limite des places disponibles. Cette disposition s'applique également au premier accompagnateur du voyageur en fauteuil roulant.

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

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

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

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

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

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

Échange et remboursement

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

Pour tout autres informations relatives se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

Diffusable

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

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

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

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

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

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

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

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

Diffusable

3.9 Promenades d'enfants

Bénéficiaires et prix réduit

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

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

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

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

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

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

4 Tarification régionale applicable sur TER Grand Est

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

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

- Abonnements PRIMO, Presto annuel ou PRESTO annuel combiné
- Abonnement PRIMO ou PRESTO mensuel, hebdomadaire, hebdomadaire télétravail
- Abonnements scolaires internes et réglementés
- Carte FLUO
- « P'tits Prix » TER
- Billet Emploi Formation
- Carte Solidaire
- Pass Groupe Week End
- Pass Jeune Grand Est Grenzenlos
- Abonnement Forces de l'ordre
- Gamme DUAL
- Euroairport
- Europass et Europass Mini
- Les tickets Alsace-Rheinneckar
- Alsa+24h et Groupe journée
- Forfait TRI-REGIO
- Saarland Ticket et Pass Alsace Saarland
- Ticket Lorraine Luxembourg
- Ticket Lorraine – Sarre

Diffusable

- Billet Saar-Lor-Lux Ticket
- Abonnement Flexfahrt
- Abonnement Flexway
- Gamme tarifaire offre routière
- Forfait bambin (trains à réservation)
- Réservation vélos (trains à réservation)

5 Prestations associées au transport

5.1 Bagages

5.1.1 Généralités

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

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

5.1.2 Acceptation des bagages à mains

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions de l'article R. 2241-13 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende dont le montant figure au Recueil des prix, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

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

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

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

- Les vélos pliés ou non ; des dispositions particulières peuvent toutefois être prévues pour certains trains TER et pour les groupes ;

- Les poussettes d'enfants pliées ;

- Les trottinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 120cm x 90cm une fois pliées.

- Les planches nautiques dans une housse de 120cm x 90cm au maximum ;

Diffusable

- Les instruments de musique à condition d'être transportés dans un étui prévu à cet effet, de préférence rigide et de dimensions maximales 120cm x 90cm.

- Les paires de skis sous réserve qu'elles soient transportées dans une housse prévue à cet effet.

- Les fauteuils roulants des personnes à mobilité réduite ; ces personnes, qu'elles restent ou non dans leur fauteuil roulant pendant le voyage, sont autorisées à le conserver avec elles dans tous les trains TER.

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

Particularités concernant les Engins de Déplacement Personnel Motorisé (EDPM) dans le contexte des transports publics :

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de :

- Recharger les Engins de Déplacements Personnel Motorisé (EDPM) à bord des trains TER de la Région Grand Est

- D'obstruer les espaces à bord. Les EDPM ne doivent pas être stockés dans les espaces en cul-de-sac situés à proximité des issues, ceci afin de garantir une évacuation rapide des passagers en cas d'incident

5.1.3 Responsabilité concernant les bagages à main

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

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

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

5.1.4 Les bagages interdits à bord

Sont interdits à bord les bagages :

- Non-conformes aux règles détaillées ci-dessus
- Les vélos couchés, tricycles, tandems et les remorques ne sont pas autorisés
- Renfermant des produits :
  - Dangereux (les armes blanches, les armes à feu, les explosifs, les liquides inflammables comme carburants, peinture, etc. ou tout produit dangereux chimique, biologique, etc.

Diffusable

- Inhabituels comme des denrées périssables dégageant une odeur désagréable ou des plantes.
- Destinés au commerce : Les produits dont la quantité et/ou le conditionnement démontre sans équivoque que le titre de transport voyageur est détourné dans un but de transport de marchandises qui aurait dû faire l'objet d'une prestation d'un opérateur spécialisé dans ce domaine.
- Proscrits : Les produits proscrits par les douanes ou toute autre autorité administrative.

5.2 Objets trouvés

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

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

5.3 Animaux

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

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

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

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

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

Volume 3 – Données à caractère personnel

1.1. Responsable de Traitement

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

Diffusable

1.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel

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

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

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

Les données personnelles collectées sont :

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

1.3. Finalités de traitement

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

- La gestion des services assurés par SNCF Voyageurs ;

- Information des voyageurs concernant leur voyage et leurs abonnements ;

- La gestion de ses relations contractuelles ;

- La gestion des abonnements ;

- La prospection commerciale des voyageurs et des prospects (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;

- L'envoi de communications sur les produits et services de SNCF Voyageurs et ses filiales ; (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;

- L'organisation de jeux-concours (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;

- La gestion des réclamations ;

- La réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction ;

- L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers d'une évaluation des comportements de segmentations et de profilages ;

- La prévention des fraudes et le traitement des contraventions, détaillé en Annexe 2 des présentes CGV TER Grand Est ;

- L'accompagnement des voyageurs en situation de handicap ou personne à mobilité réduite (PMR)

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

Diffusable

Les données personnelles collectées seront **mises à disposition de la Société Publique Locale Grand Est Mobilités (SPL GEM),** en sa qualité de **nouveau délégataire de la Région Grand-Est pour l'animation commerciale des services TER**, aux fins suivantes :

- **Animation commerciale** :
  - **L'envoi d'informations commerciales** relatives aux services de transport ferroviaire proposés par la **Région Grand-Est** ;
  - **La réalisation d'enquêtes et de sondages** visant à améliorer l'offre de transport ferroviaire dans la Région Grand-Est ;
- **La communication d'informations relatives au contrat de transport** concernant **:**
  - La mise à disposition des **fiches horaires ;**
  - Les **travaux affectant une ligne ferroviaire** ;
  - Les **adaptations du plan de transport ferroviaire**, notamment en cas d'incident inopiné ou de circonstances exceptionnelles.

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

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

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs SA, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés. Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs SA, ou aux agences de voyages agrées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement de tout ou partie d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

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

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

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

- Les instituts de sondage et d'enquête de satisfaction
- Les prestataires de services relatifs notamment à l'accompagnement des enfants à bord, la restauration ou encore l'accompagnement des personnes à mobilité réduite

Diffusable

- Les fournisseurs de service informatique (hébergeurs, développeurs, support informatique etc.) dont E-Voyageurs Technologies, filiale de SNCF Voyageurs

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

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

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

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

Il est à noter que dans le cadre de votre voyage, et afin de satisfaire à ses obligations légales (enquêtes de satisfaction clientèle dans le cadre des normes minimales de qualité prévues par le Règlement (CE) N°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires), SNCF Voyageurs peut être amenée à mesurer la satisfaction des clients sur leur expérience de voyage dans le but d'améliorer la qualité du service à bord et l'expérience client.
Afin de mettre en œuvre ce traitement, des e-mails sont envoyés depuis l'outil « SalesForce », infrastructure technique ayant accès aux données.

1.4 Durée de conservation

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

1.5 Droits des personnes

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

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

Diffusable

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

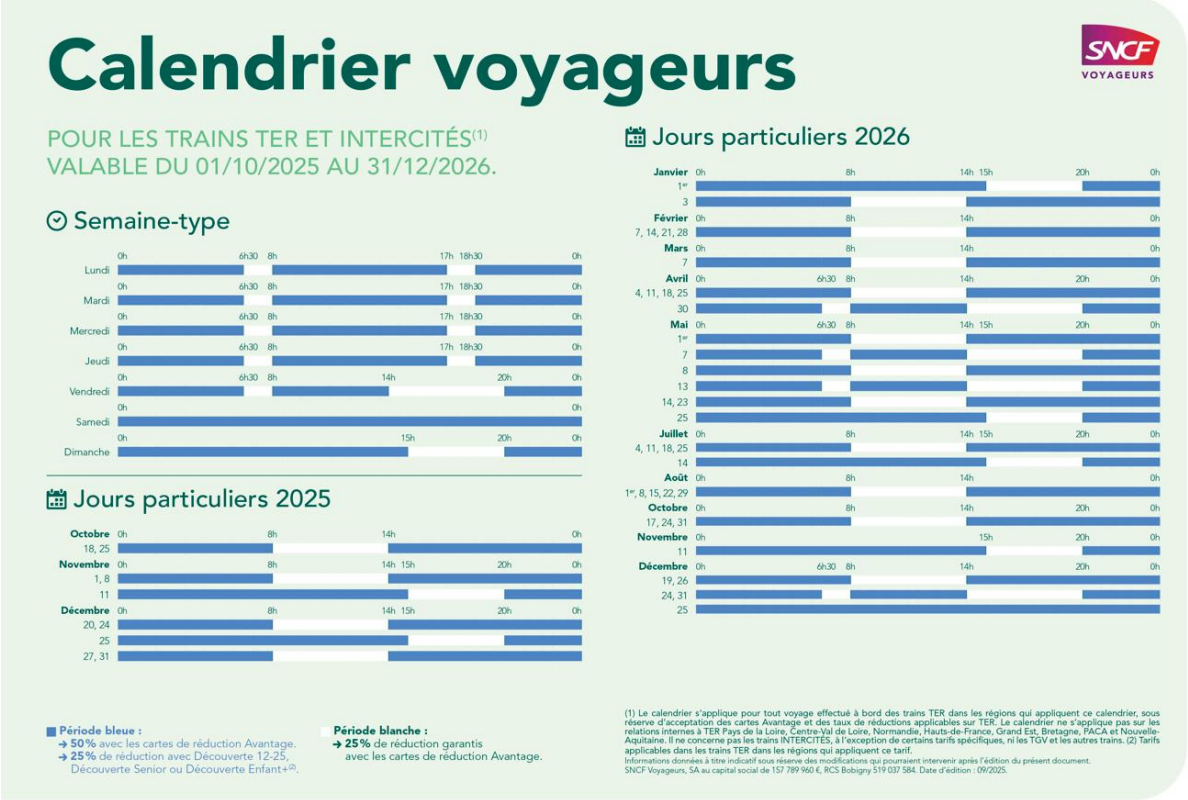
Ces droits sont plus amplement décrits sur le site de la CNIL https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3

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

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

Volume 4 – Annexes

1 Calendrier Voyageurs



Diffusable

2 Barème de régularisation TER Grand Est

Barèmes régularisation TER

Classe 2	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 km à 300 km	Plus de 301 km
Barème exceptionnel	7 €	13 €	22 €	32 €	55 €	80 €
Barème exceptionnel minoré	5 €	9 €	16 €	22 €	40 €	60 €
Barème de bord	11 €	17 €	28 €	40 €	65 €	90 €
Barème de bord minoré	8 €	13 €	20 €	30 €	50 €	65 €
Barème contrôle	50 €	50 €	50 €	65 €	90 €	120 €
IF	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €
IP	0 €	0 €	0 €	15 €	30 €	50 €
Barème contrôle majoré	70 €	70 €	80 €	90 €	100 €	120 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	0 €	10 €	20 €	30 €	50 €

Diffusable

Classe 1	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 km à 300 km	Plus de 301 km
Barème exceptionnel	11 €	18 €	30 €	44 €	80 €	125 €
Barème exceptionnel minoré	8 €	14 €	24 €	32 €	60 €	85 €
Barème bord	16 €	22 €	38 €	50 €	90 €	135 €
Barème de bord minoré	12 €	16 €	28 €	36 €	68 €	100 €
Barème contrôle	50 €	60 €	65 €	85 €	110 €	145 €
IF	50 €	50 €	50 €	50 €	70 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	35 €	40 €	75 €
Barème contrôle majoré	70 €	80 €	85 €	100 €	110 €	145 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	75 €

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

Barème régularisation réservation vélo sur les trains à réservation : 35€.

Diffusable

Ambiance	Diffusion / distrib. Tracts - objets	150 €
	Mendicité en gare ou à bord des trains	150 €
	Trouble de la tranquilité, bruit ou tapage	60 €
	Usage d'instrument sonore	150 €
Animal	non tenu - non muselé	50 €
	Introduction irrégulière d'animal - gare	150 €
	Transport irrégulier d'animaux	50 €
Comportement	Circulation non piétonne non autorisée gares - trains	150 €
	Dégradation de matériel	150 €
	Etat d'ivresse manifeste	150 €
	Franchissement Contrôle d'accès	60 €
	Injures à la cantonade	50 €
	Interdiction de filmer / photographier	150 €
	Non port du masque à bord	Sans taxe
	Non port du masque en gare	Sans taxe
	Souillures ou pieds chaussés sur les sièges	60 €
	Stationnement ou circulation non autorisé en cour de gare	30 €
	Usage irrégulier d'un moyen de transport	Sans taxe
	Violation de l'nterdiction d'uriner	150 €
	Violation de l'nterdiction de cracher	150 €
	Violation de l'nterdiction de fumer	68 €
	Violation de l'nterdiction de vapoter	35 €

Délits	Commerce non autorisé en gare ou dans un train	Sans Taxe
	Détérioration de matériel sans taxe	Sans Taxe
	Entrave à la circulation des trains	Sans Taxe
	Outrage à agent	Sans Taxe
	Outrage sexiste	Sans Taxe
	Présence voyageurs en cabine de conduite	Sans Taxe
	Pénétration sans autorisation dans enceinte ferroviaire	Sans Taxe
	Signaler ou diffuser la présence de contrôleurs	Sans Taxe
	Soustraction obligation de rester à disposition	Sans Taxe
	Usage illégitime signal d'alarme	Sans Taxe

Diffusable

Entrave	Entrave à la circulation dans les couloirs	150 €
	Entrave au fonctionnement des équipements	150 €
	Objet dangereux ou encombrant dans un train	150 €
	Occupation indue place ou espace bagages	150 €
Sécurité	Abandon ou dépôt d'objet sans surveillance	150 €
	Interdiction de s'accrocher, se faire tracter par train / tram	150 €
	Interdiction de se pencher au dehors	150 €
	Introduction de matière dangereuse	150 €
	Manipulation non autorisée de produit dangereux	150 €
	Montée ou descente irrégulière	150 €
	Obstacle ouverture / Fermeture Portes	150 €
	Passage irrégulier d'une voiture à une autre	150 €
	Présence voyageur au-delà du terminus	150 €
	Station sur marche-pieds	150 €
	Traversée de voie ferrée hors passage aménagé	150 €
	Usage injustifié du signal d'alarme	150 €
Sûreté	Bagage non étiqueté	50 €
	Entrée ou voyage avec arme à feu chargée	150 €
	Refus d'obtempérer	150 €

Diffusable