

CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

ACCES TER Hauts-de-France

PREAMBULE

Les présentes Conditions d'Utilisation (ci-après les « Conditions ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et règles d'utilisation du service ACCES TER Hauts-de-France (ci-après le « Service »)

Ce Service est proposé par SNCF VOYAGEURS SA – TER Hauts-de-France

L'accès au Service est subordonné au respect des présentes Conditions par la personne souhaitant bénéficier du Service (ci-après « le Bénéficiaire »).

Les présentes Conditions doivent impérativement être acceptées par le Bénéficiaire lors de la souscription au Service. Pour ce faire, le Bénéficiaire coche la case : « J'ai lu les conditions d'utilisation du Service et je les accepte » avant le début de la saisie du formulaire sur le site TER ou auprès de l'agent en contact client / prestataire en gare. Si le Bénéficiaire réserve la prestation d'assistance par le centre de Relation Client du TER Hauts-de-France, le client accepte de fait les présentes Conditions.

Si le Bénéficiaire n'accepte pas les Conditions, il ne pourra pas avoir accès au Service.

Article 1 – Description du Service

Le Service, proposé à titre gratuit sur les réseaux régionaux du TER Hauts-de-France et garantit l'assistance du Bénéficiaire en fonction de ses besoins à l'embarquement ou débarquement d'un train ou d'un moyen de substitution adapté.

Dans la gare de départ, la prestation d'assistance est réalisée depuis un lieu de rendez-vous défini, (dans ou à l'extérieur de la gare), jusqu'à la place dans le train ou dans la mesure du possible jusqu'au moyen de substitution adapté.

Dans la gare d'arrivée, la prestation d'assistance s'effectue depuis la place dans le train jusqu'au lieu de rendez-vous défini (dans ou à l'extérieur de la gare).

Dans la gare de correspondance, la prestation d'assistance est réalisée depuis la place dans le train ou dans la mesure du possible depuis le moyen de substitution adapté jusqu'au moyen de transport en correspondance

Article 2 – Bénéficiaires du Service

Le Service s'adresse à toute personne subissant dans son environnement une limitation d'activité ou une restriction de participation à la vie en société en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Pour bénéficier du Service, le Bénéficiaire doit être muni soit d'une :

- carte d'invalidité civile ou carte mobilité inclusion
 - carte de priorité
 - carte de stationnement debout pénible
 - carte de stationnement de véhicule
 - carte « réformé ou pensionné de guerre »
- ou utiliser un fauteuil roulant,
- soit avoir une mobilité réduite

Pour les voyageurs en fauteuil roulant, les dimensions du fauteuil doivent être conformes à la réglementation en vigueur (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)

Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant sont de 70cm de largeur, 120cm de profondeur et 137,5cm de hauteur (son occupant compris) avec un diamètre de braquage de 150cms.

Le poids en charge ne doit pas excéder 300 kg pour le fauteuil roulant électrique et son occupant (y compris d'éventuels bagages) ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.

Le poids en charge ne doit pas excéder 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel.

Si les dimensions du fauteuil ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur, la réservation de la prestation d'assistance sera refusée.

Le jour du voyage :

- si les dimensions du fauteuil ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur, la prestation d'assistance sera refusée,
- si le type de fauteuil ne correspond pas à celui indiqué lors de la réservation, la prestation d'assistance pourra être refusée.

Le Bénéficiaire est responsable du bon fonctionnement de son fauteuil, en particulier il doit s'assurer que la batterie de son fauteuil électrique est suffisamment chargée pour pouvoir voyager.

Les roues du fauteuil doivent être bloquées et arrimées conformément à la législation en vigueur.

Pour effectuer son trajet, le Bénéficiaire doit :

- être muni d'un ou plusieurs titre(s) de transport valide(s) sur l'ensemble du parcours réservé par le Service Accès TER Hauts-de-France (train et moyen de substitution),
- être muni de sa carte d'invalidité pour les personnes en situation d'handicap (liste reprise ci-dessus),
- avoir réservé sa prestation d'assistance au moins 24h à l'avance,
- se présenter au minimum trente (30) minutes avant le départ de son train
- avoir un bagage pesant au maximum 15kgs.

Article 3 – Périmètre du Service

Le Service est déployé dans les gares et trains TER de la Région Hauts-de-France (<https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/assistance-et-accessibilite>)

Article 4 – Modalités de réservation du Service

4.1 La réservation du Service :

Le Service se réserve au plus tard 24h ouvrées avant l'heure de départ du train ou du moyen de substitution :

- auprès du Centre de Relation Clients ACCES TER Hauts-de-France par téléphone au 0805 50 6070 (Appel non surtaxé – du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00, le samedi de 09h00 à 18h00 et le dimanche de 09h00 à 13h00),

Lors de la demande de réservation, des informations personnelles sont demandées au Bénéficiaire afin de permettre aux différents services de TER d'organiser l'ensemble du voyage et de pouvoir contacter le Bénéficiaire pour lui confirmer la réservation de sa prestation.

Les informations marquées d'un astérisque sur le formulaire sont obligatoires. Elles sont nécessaires au traitement de la demande. Il s'agit :

- de la civilité, des Nom et Prénom du Bénéficiaire
- de l'adresse postale, numéros de téléphone fixe et mobile, mail du Bénéficiaire,
- du numéro de carte d'invalidité,
- du type de carte d'invalidité
- du besoin spécifique
- du détail du besoin
- du type d'assistance souhaité
- de la mention « Accompagné ou pas »
- de la date du voyage
- de la gare de départ et d'arrivée

4.2 Les modalités de réservation :

Transporteur	Service	Modalités de réservation
TGV	ACCES PLUS	Service Accès Plus
INTERCITES		
TGV ou INTERCITES + TER		
TER Intra régional	ACCES TER	Service Accès TER de la Région concernée
TER Inter-régional		Service Accès TER de la Région « origine du parcours » (1)
TER au départ de Paris		Service Accès TER de la Région « destination du parcours » (2)
Parcours TER international		Service Accès TER « origine du parcours » (1)

(1) Cas d'un A/R en inter-régional et international :

C'est le service Accès TER de la région qui effectue la réservation complète pour les 2 trajets
Exemple : Amiens > Rouen aller/retour

Le service ACCES TER Hauts-de-France effectue la réservation pour l'aller et le retour.

(2) Cas d'un TER au départ de Paris :

Il n'y a pas de centre de réservation du service Accès TER dédié pour les gares parisiennes : la réservation s'effectue via le service Accès TER de la région de la gare de destination :

Exemples : Paris Nord > Amiens :

Le service ACCES TER Hauts-de-France effectue la réservation.

4.2 La confirmation de la réservation du Service :

La confirmation de la réservation du Service est adressée au Bénéficiaire par mail, au plus tard la veille du voyage.

Cette confirmation précisera notamment le point de rendez-vous ainsi que toutes les informations nécessaires à la réalisation du Service.

Article 5 – Conditions de réalisation des Prestations prévues par ce Service

5.1 Le service d'assistance en gare

Au départ de la gare, le Bénéficiaire ayant réservé la Prestation doit se présenter 30 min avant le départ du train ou moyen de substitution adapté au point de rendez-vous défini comme mentionné dans le mail de confirmation (ou par téléphone). Il est ensuite pris en charge par un agent identifié de la gare ou du moyen de substitution adapté.

A l'arrivée, le Bénéficiaire est attendu par un agent identifié de la gare qui vient le chercher à sa place dans le train ou au lieu identifié pour les moyens de substitution adaptés.

Il l'accompagne ensuite jusqu'au point de rendez-vous prévu lors de la réservation soit dans un nouveau train ou un moyen de substitution adapté.

5.2 Le service routier de substitution

Le Bénéficiaire peut être pris en charge par un moyen de substitution adapté entre des gares ouvertes au Service :

- lorsqu'il n'y a pas d'agent dans la gare,
- lorsque la gare n'est pas ou n'est plus (de manière provisoire) accessible à l'handicap du client
- lorsqu'un aléa de production en gare empêche une assistance du Bénéficiaire.

Le service routier de substitution est réservé par le téléconseiller du CRC, en lien avec les transporteurs routiers spécialisés. Le transporteur met à disposition un véhicule adapté à l'handicap du Bénéficiaire et éventuellement de son accompagnateur, en fonction des informations fournies par le Bénéficiaire au CRC, lors de la réservation.

Ce service est délivré sans coût supplémentaire pour le Bénéficiaire et son accompagnateur éventuel.

Le chauffeur du moyen de substitution adapté ne peut pas prendre ou déposer une personne à une adresse autre que celle de la gare.

Le chauffeur du moyen de substitution adapté accepte l'accompagnateur du Bénéficiaire si ce dernier lui présente une carte d'invalidité sur laquelle figure la mention « accompagnateur ».

5.3 Délai

Le Bénéficiaire doit se présenter trente (30) minutes au plus tard avant le départ de son train ou d'un moyen de substitution adapté, au point de rendez-vous fixé, muni de l'ensemble de ses titres de transport valides ainsi que de sa carte d'invalidité pour les personnes concernées.

Si le Bénéficiaire se présente moins de trente (30) minutes avant le départ de son train, l'assistance en gare ne pourra plus être garantie pour un départ à l'heure souhaitée.

Dans ce cas, le personnel en charge de l'accompagnement en gare vérifiera s'il est quand même possible de réaliser la prestation d'assistance. Dans le cas contraire, le personnel en gare pourra proposer au Bénéficiaire de modifier son voyage.

5.4 Limites de l'assistance

Dans le cadre du Service, ni soins médicaux, ni assistance à l'hygiène, ni gestes paramédicaux ne peuvent être réalisés au profit du Bénéficiaire.

Les besoins personnels tels que l'achat de nourriture, boisson, accompagnement dans les commerces, les points de ventes des transporteurs, et les services en gare (toilettes...) ne sont pas possibles dans le cadre de la prestation.

Par ailleurs, tout Bénéficiaire doit pouvoir accomplir, pour lui-même, certains actes de première nécessité (communiquer, se nourrir, aller aux toilettes...) et être en mesure de présenter son

titre de transport ainsi que l'ensemble des éléments nécessaires pendant son voyage (carte de réduction éventuelle, justificatif d'identité, carte d'invalidité, ...).

Les Bénéficiaires qui ne peuvent y parvenir seuls bénéficient d'avantages tarifaires pour leur accompagnateur en fonction des mentions portées sur leur carte d'invalidité.

5.5 Bagages

La prestation d'assistance prévoit le portage gratuit d'un seul bagage de 15kg au maximum pendant les horaires du service en gare :

- Au départ : depuis le point de rendez-vous jusqu'à la place dans le train ou moyen de substitution adapté
- A l'arrivée : depuis la place dans le train jusqu'au point de rendez-vous identifié lors de la demande.

Aucun portage supplémentaire n'est possible (ni en poids ni en nombre).

Le poids du bagage peut être vérifié par les agents de la gare.

Si le Bénéficiaire ne respecte pas les conditions précitées, la prestation d'assistance ne pourra être fournie, sauf s'il prend ses dispositions pour remplir les conditions de portage du bagage.

5.6 Animal

Le Bénéficiaire peut être accompagné d'un animal, dans la mesure où celui-ci a une fonction d'assistance reprise sur la carte d'invalidité du Bénéficiaire.

5.7 Équipements et agrès présents en gare

Seuls les agents identifiés en charge de la prestation d'assistance en gare et formés à cet effet sont autorisés à manipuler les dispositifs d'aide à l'embarquement ou au débarquement du train en gare : rampes, plateformes élévatrices manuelles ou électriques, etc...

5.8 Ligne d'urgence accessibilité

Pendant son voyage en cas d'imprévu ou de difficulté, le Bénéficiaire peut contacter la ligne d'urgence accessibilité, (prix d'un appel local : 09 69 32 26 26, de 8H à 20H, 7 jours sur 7. En dehors de ces horaires, le Bénéficiaire peut appeler le 3117 ou envoyer un sms au 31177).

Article 6 – Conditions de modification de la réservation de la prestation d'assistance

Lorsqu'un Bénéficiaire effectue un changement sur le voyage (dates, horaires) pour lequel il a réservé le Service, il lui appartient de contacter le Centre de Relation Clients ACCES TER Hauts-de-France afin de modifier sa prestation d'assistance.

Le Bénéficiaire peut modifier sa réservation jusqu'à 24h au plus tard, avant son départ. Passé ce délai, aucune modification n'est possible.

Article 7 – Conditions d'annulation de la réservation du Service

Le Bénéficiaire peut à tout moment annuler sa réservation en contactant le Centre de Relation Clients ACCES TER Hauts-de-France

Article 8 – Protection des données personnelles

Le Bénéficiaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Service, issues du formulaire de réservation de la prestation d'assistance ou de la demande par téléphone font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA – TER Hauts-de-France

Le traitement de ces données a pour finalité la gestion et le suivi de la Prestation et seront communiquées au service la réalisant. Ces données seront conservées 3 ans.

SNCF Voyageurs SA a désigné un Délégué à la Protection des Données (dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr).

La base juridique est l'exécution du contrat. Le Bénéficiaire est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque conditionne l'accès au Service et qu'un défaut de réponse empêchera le Bénéficiaire d'y accéder.

Ces informations ne seront pas utilisées à des fins commerciales et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données conservent un caractère strictement confidentiel.

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. Les données à caractère personnel sont communiquées qu'aux destinataires suivants en fonction de leurs habilitations : SNCF, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions, leurs prestataires et les établissements ferroviaires.

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

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>.

SNCF Voyageurs SA garantit une utilisation conforme de vos données personnelles aux finalités des traitements déclarés et s'engage à en garantir la confidentialité et à en assurer la protection.

Le Bénéficiaire dispose, dans les conditions et limites prévues par la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018,, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données, et du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre mort, en adressant une demande :

- soit en cliquant sur le lien suivant : Formulaire TER - Exercice de droits
- soit par voie postale : SNCF Voyageurs SA – Direction TER - Département juridique & Contrats – A l'attention du Correspondant DPO TER – Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France

En l'absence de réponse, ou de réponse non satisfaisante, vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : www.cnil.fr »

Article 9 – Responsabilités

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Service conformément aux présentes Conditions et reconnaît qu'en cas de violation de celles-ci sa responsabilité pourra être engagée.

Le Bénéficiaire reconnaît qu'il est responsable de tout préjudice matériel et/ou immatériel, direct et/ou indirect de quelque nature que ce soit causé par lui.

Article 10 – Réclamations

Toute suggestion ou réclamation est à adresser au Centre de Relation Clients ACCES TER Hauts-de-France à l'adresse suivante :

- par Internet, sur le site de TER Hauts-de-France <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/contacts/contacts-ter-hauts-de-france>
-

Article 11 – Nullité d'une clause

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

Article 12 : Droit applicable

Les présentes Conditions sont soumises au droit français.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes Conditions, le Bénéficiaire et SNCF Voyageurs SA conviennent de déployer leurs meilleurs efforts afin de régler à l'amiable le litige.

Dans le cas où un accord amiable ne serait pas trouvé, tout éventuel litige se rapportant à l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions sera soumis aux tribunaux compétents.