



Conditions Générales de Vente et de Transport
TER de la Région Hauts-de-France

Sommaire

Volume 1 – Dispositions générales	6
1 Champs d'application	6
1.1 Généralités	6
1.2 Compétences régionales.....	6
1.3 Exceptions	6
2 Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER de la Région Hauts-de-France.....	7
2.1 Définition du contrat de transport.....	7
2.2 Conditions d'accès au Transporteur TER de la Région Hauts-de-France.....	7
2.2.1 Conditions générales	7
2.2.2 Billet direct.....	8
2.2.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux.....	8
2.2.4 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes des TER de la Région Hauts-de-France	9
2.3 Titres de transport valables sur les TER de la Région Hauts-de-France.....	9
2.3.1 Les différents titres de transports	9
2.3.2 Vente des titres de transport TER de la Région Hauts-de-France	10
2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur les TER de la Région Hauts-de-France.....	11
2.4 Validité et validation des titres de transport TER de la Région Hauts-de-France ...	11
2.4.1 Délai d'utilisation des titres de transport	11
2.4.2 Validation des différents types de titres de transport.....	12
2.4.3 Utilisation combinée (ou juxtaposée) de titres de transport (soudure).....	12
3 Echange et remboursement des titres de transport TER de la Région Hauts-de-France	12
3.1 Echange des titres de transport.....	12
3.2 Remboursement des titres de transport	13
3.2.1 Généralités	13
3.2.2 Modes de remboursement.....	13
3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement	14
3.3.1 Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire	14

3.3.2	Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s)	14
3.3.3	Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction.....	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 au Barème BORD	18
4.3.1	Barème BORD.....	18
4.3.2	Absence de titre de transport et situations assimilées	19
4.3.3	Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits	19
4.3.4	Modification de parcours.....	19
4.4	Modalités de paiement	19
4.5	Dispositifs spécifiques d'embarquement	20
4.5.1	Dispositifs d'embarquement.....	20
4.5.2	Conditions et modalités d'accès au train	20
4.5.3	Contrôle à quai et à bord.....	20
4.5.4	Horodatage et preuve du passage à l'embarquement	20
5	Contacts et Réclamation	20
5.1	Service CONTACT TER.....	20
5.2	Réclamation.....	21
	Volume 2 - Gamme tarifaire applicable sur les TER de la Région Hauts-de-France.....	21
1	Formation des prix	21
1.1	Définition du prix de base	21
1.2	Prix de base pour les parcours réalisés en TER de la Région Hauts-de-France	22
1.3	Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région Hauts-de-France.	22
1.4	Calcul du prix des titres de transport.....	23
1.5	Informations données sur les prix	24
2	Détermination des prix réduits	24
2.1	Prix applicables aux différentes catégories d'âge	24
2.1.1	Moins de 4 ans.....	24

2.1.2	De 4 à 18 ans.....	24
2.1.3	À partir de 19 ans.....	24
2.2	Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur les TER de la Région Hauts-de-France.....	24
3	Tarifcation nationale applicable sur les TER de la Région Hauts-de-France.....	25
3.1	Les cartes commerciales.....	25
3.2	Abonnement Forfait.....	27
3.3	Tarifs pour les Groupes.....	28
3.4	Militaires et Réformé Pensionné de Guerre.....	29
3.7	Familles nombreuses.....	31
3.8	Congés annuels - Aller et retour populaires.....	32
3.9	Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées.....	36
3.10	Promenades d'enfants.....	38
4	Tarifcation régionale applicable sur les TER de la Région Hauts-de-France.....	39
5	Garantie Fiabilité TER DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE.....	41
5.1	Bénéficiaires.....	41
5.2	Conditions d'application.....	41
6	Prestations associées au transport.....	42
6.1	Bagages.....	42
6.1.1	Généralités.....	42
6.1.2	Acceptation des bagages à mains.....	42
6.1.3	Responsabilité concernant les bagages à main.....	43
6.1.4	Les bagages interdits à bord.....	43
6.2	Objets trouvés.....	43
6.3	Animaux.....	44
	Volume 3 - Données à caractère personnel.....	44
1.1.	Responsable de Traitement.....	44
1.2	Collecte et traitement des données à caractère personnel.....	44
1.3.	Finalités de traitement.....	45
1.4	Durée de conservation.....	47
1.5	Droits des personnes.....	47
	Volume 4 - Annexes.....	48
1	Conditions d'accès à bord des TER de la Région Hauts-de-France.....	48

Volume 1 – Dispositions générales

1 Champs d'application

1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Ventas et de Transport TER précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés et assurés par SNCF VOYAGEURS (les « CGV TER de la Région Hauts-de-France ») pour la Région Hauts-de-France.

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

Les CGV TER de la Région Hauts-de-France sont consultables sur le site TER-Hauts-de-France <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france>

1.2 Compétences régionales

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

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

1.3 Exceptions

Les services de transport répertoriés ci-après ne sont pas soumis aux présentes CGV TER de la Région Hauts-de-France :

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

2 Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER de la Région Hauts-de-France

2.1 Définition du contrat de transport

Le transporteur TER de la Région Hauts-de-France 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, sauf exception mentionnée au paragraphe 2.2.4 ou convention de paiement différé conclue entre SNCF et le voyageur.

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 2.3.3. 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 Conditions d'accès au Transporteur TER de la Région Hauts-de-France

2.2.1 Conditions générales

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER de la Région Hauts-de-France.

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 de la Région Hauts-de-France complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que la 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 dès sa montée à bord du train.

Celui-ci est en mesure de lui régulariser sa situation. 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 et est régularisé au barème contrôle.

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

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

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

Pour assurer le départ à l'heure des TER de la Région Hauts-de-France 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.

2.2.2 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>.

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

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

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

- un droit à prise en charge et à assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à indemnisation sur la totalité du voyage dans les conditions de l'article 5.2 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.

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

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

2.2.3 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 de la Région Hauts-de-France.

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.

2.2.4 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes des TER de la Région Hauts-de-France

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.

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

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

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

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

2.3 Titres de transport valables sur les TER de la Région Hauts-de-France

2.3.1 Les différents titres de transports

Pour les parcours réalisés avec des TER de la Région Hauts-de-France, 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 de la Région Hauts-de-France, 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. 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 de la Région Hauts-de-France.

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 les TER de la Région Hauts-de-France pour certains tarifs, se reporter au site Internet TER de la Région Hauts-de-France pour obtenir les informations liées aux cartes billettiques.

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

2.3.2 Vente des titres de transport TER de la Région Hauts-de-France

2.3.2.1 Généralités

Sauf dispositions particulières, les titres de transport peuvent être achetés au plus tôt 90 jours (hors tarifs promotionnels) avant la date de début du voyage auprès :

- de site Internet TER de la Région Hauts-de-France
- des guichets de gares
- des boutiques SNCF
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gare SNCF (les « Bornes Libre Service » et les « Distributeurs de Billets Régionaux ») ;
- 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.

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

<https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/tarifs-cartes/billets/maxi-groupe-ter-hauts-de-france>

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur les TER de la Région Hauts-de-France n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

2.3.2.2 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 3 des présentes CGV TER de la Région Hauts-de-France).

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.

2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur les TER de la Région Hauts-de-France

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 Hauts-de-France sur présentation d'une pièce d'identité avec photo.

2.4 Validité et validation des titres de transport TER de la Région Hauts-de-France

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

Les titres de transport TER de la Région Hauts-de-France ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

2.4.1 Délai d'utilisation des titres de transport

Le titre de transport TER acheté en gare (guichet, borne) ou en boutique SNCF doit être utilisé uniquement pour la date de voyage choisie.

Le Billet Digital TER est valable sur TER 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 l'heure 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.

2.4.2 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) sauf pour certains carnets de billets régionaux où le titre peut être utilisé dans les 2 sens. De ce fait, en cas de trajet aller-retour, la partie correspondant au trajet aller doit être utilisée avant celle correspondant au trajet retour.

2.4.3 Utilisation combinée (ou juxtaposée) de titres de transport (soudure)

2.4.3.1 Dispositions générales

L'utilisation juxtaposée de titres de transport à des tarifs différents n'est pas autorisée (à l'exception de certains abonnements vers l'Île de France, confère Volume 2 des présentes CGV). En effet, le titre acheté (billet ou abonnement) pour une origine et une destination est valable uniquement pour ladite relation.

Les prolongements de parcours sans rupture de charge (sans descendre du train à la gare de juxtaposition) ne sont pas autorisés et nécessitent l'acquisition d'un titre pour la totalité du parcours. Une telle pratique est régularisable par le personnel SNCF, notamment en cas de présentation simultanée, ou non simultanée, de deux tarifs différents (matérialisé sur deux titres) pour un trajet sans rupture de charge.

2.4.3.2 Particularités des abonnements depuis/vers l'Île de France

Par exception, dans le respect des règles de concordances en termes de durée de validité, le forfait Navigo hebdomadaire, mensuel ou annuel peut être utilisé en juxtaposition avec Mon Abo TER vers Paris hebdomadaire, mensuel ou annuel, à condition que le trajet soit effectué sans rupture de charge.

Pour ces cas d'usage, les gares de soudure entre la région Hauts-de-France et l'Île de France sont :

- Survilliers-Fosses - Ligne D
- Dammartin-Juilly-Saint-Mard - Ligne K
- Persan Beaumont - Ligne H
- Bruyères-sur-Oise - Ligne H
- Chars - Ligne J
- Crouy-sur-Ourcq - Ligne P

3 Echange et remboursement des titres de transport TER de la Région Hauts-de-France

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

3.1 Echange des titres de transport

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

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

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER peut être remboursé sans frais.
- A partir de J : le billet est non-échangeable, non-remboursable.
- Après la durée de validité du titre, le titre est non échangeable, non remboursable.

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

Le Billet Digital TER acheté, 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 de la Région Hauts-de-France sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

3.2 Remboursement des titres de transport

3.2.1 Généralités

Le remboursement consiste à annuler totalement un titre de transport.

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

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER peut être remboursé sans frais.
- 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, en gare auprès des agents SNCF, est remboursable jusqu'à J-1 sans frais sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets TER de la Région Hauts-de-France sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur

3.2.2 Modes de remboursement

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

Remboursement d'un billet payé :

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

Les demandes de remboursement des titres réglés en « Bon Voyages » ou en « chèque-vacances » doivent être effectuées auprès du centre de relation client TER (<https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/contacts/contacts-ter-hauts-de-france>, rubrique « par téléphone »). À 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 dans les conditions définies aux articles 3.1. à 3.2. des présentes CGV TER de la Région Hauts-de-France. 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 de la Région Hauts-de-France. Dans ce cas, le trajet aller est recalculé sur le prix Tarif Normal sur TER.

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 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.

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 sous 5 jours. Pour bénéficier de ce droit à remboursement, le voyageur doit faire personnaliser son titre de transport par le contrôleur lors de son voyage et devra donc présenter une pièce d'identité. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

4 Contrôle des titres de transport et régularisation

4.1 Contrôle

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

Le Billet/Abonnement Digital TER ou carte commerciale digitale régionale peut être téléchargé (en PDF) sur un smartphone. Lors du contrôle des titres de transport, le PDF pourra être présenté sur un smartphone, en agrandissant le document. L'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il vous appartient d'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. Le détail de ces montants est repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER de la Région Hauts-de-France » 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 donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, le cas échéant, peut avoir valeur de titre de transport.

4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

4.2.1 Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présentes CGV TER de la Région Hauts-de-France 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 ;
- présente un titre TER et un titre urbain juxtaposés pour réaliser un même trajet direct (soudure), à l'exception de certains abonnements vers l'Ile de France ;
- 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 de la Région Hauts-de-France, 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 de la Région Hauts-de-France ».

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

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

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'application des Règles de régularisation décrites ci-dessous est effective depuis au 1^{er} mai 2024 à bord de l'ensemble des TER de la Région Hauts-de-France.

Les régularisations aux conditions du Barème BORD impliquent le versement immédiat des montants, pour toute situation irrégulière signalée spontanément avant les opérations de contrôle.

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

4.3.1 Barème BORD

Le barème BORD est applicable au client démuné d'un titre de transport qui se présente spontanément au chef de bord dès sa montée dans le train. Le barème minoré s'applique aux détenteurs de cartes nationales pour les tarifs sociaux (Famille Nombreuses, Pensionnés et Reformés de Guerre, Handicapés Civils et Carte MILITAIRE et Carte Famille MILITAIRE) et aux détenteurs de cartes régionales.

Pour les Haltes démunis de moyens de distribution et en cas de problème national de distribution, le client démuné de titre de transport acquitte le prix de vente du canal de distribution physique ou des canaux digitaux.

4.3.2 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 les TER de la Région Hauts-de-France :

- le taux de réduction appliqué aux possesseurs de cartes commerciales régionales ou nationales est inférieur au taux de réduction applicable aux guichets ou sur les sites de ventes en ligne (application du barème minoré)
- Pour les cartes sociales, la réduction portée par la carte n'est pas prise en compte (application du barème minoré depuis le 2 avril 2024).

Dans les deux cas ci-dessus, la réduction n'est appliquée qu'au barème Hauts-de-France:

L'achat d'un billet postérieur au départ du train de la gare origine du voyage est assimilé à un voyage sans titre de transport, le Barème contrôle s'applique.

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

4.3.4 Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et/ou une destination différente 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 ou par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement. Les paiements sans contact avec les applications Apple Pay et Google Pay (sans limite de montant) sont également acceptées.

En cas de paiement en billets et pièces, il appartient au débiteur de faire l'appoint (article L. 112-5 du code monétaire et financier). Tout bénéficiaire d'un paiement est donc en mesure d'obliger le débiteur de faire l'appoint et n'est pas tenu de rendre la monnaie.

Depuis le 1^{er} 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 Hauts-de-France.

4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

4.5.1 Dispositifs d'embarquement

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

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

4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train

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

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

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

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

4.5.3 Contrôle à quai et à bord

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

4.5.4 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement

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

5 Contacts et Réclamation

5.1 Service CONTACT TER

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de nous contacter :

° Vous résidez dans le Nord-Pas-de-Calais, appelez Contact TER au 0 805 50 60 70 du lundi au vendredi de 6h à 20h (appel et service gratuits). Choix 3.

° Vous résidez en Picardie, appelez Contact TER au 0 805 50 60 70 du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 9h à 18h et le dimanche de 9h à 13h (appel et service gratuits). Choix 4.

5.2 Réclamation

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

Les détenteurs d'un billet sur un parcours TER de la Région Hauts-de-France seul peuvent déposer une réclamation via Internet

- Sur le site TER de la Région Hauts-de-France : Contacts.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours mixte TER de la Région Hauts-de-France et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : reclamation.sncf.com

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

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

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

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

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

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

Volume 2 - Gamme tarifaire applicable sur les TER de la Région Hauts-de-France

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 de la Région Hauts-de-France sur une relation interne à la Région Hauts-de-France 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 TER de la Région Hauts-de-France déterminé selon une règle et un barème définis aux points 1.3 ci-dessous.

1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER de la Région Hauts-de-France

Le prix de base 2^{de} 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 1^{ère} classe est déterminé à partir du prix calculé en 2^{de} classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

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

distance		paramètres	
de	à	a	b
1	16	0,859	0,2144
17	32	0,277	0,2388
33	64	2,284	0,1761
65	109	3,187	0,1643
110	149	4,506	0,1572
150	199	8,917	0,1316
200	300	8,553	0,1334
301	499	15,051	0,1137
500	799	20,336	0,1016

Minimum de perception	Prix
2 ^{de} classe	1,20€

Tarifs en vigueur au 20/02/2025.

1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région Hauts-de-France.

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 1^{ère} classe est déterminé à partir du prix calculé en 2^{ème} classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Distance (d)		Constante (a)		Prix kilométrique (b)	
de	à	1 ^{ère} classe	2 ^{ème} classe	1 ^{ère} classe	2 ^{ème} classe
1	16 km	1,1672	0,7781	0,2916	0,1944
17	32 km	0,3755	0,2503	0,3248	0,2165
33	64 km	3,1059	2,0706	0,2396	0,1597
65	109 km	4,3337	2,8891	0,2234	0,1489
110	149 km	6,1296	4,0864	0,2138	0,1425
150	199 km	12,1307	8,0871	0,1790	0,1193
200	300 km	11,6366	7,7577	0,1814	0,1209
301	499 km	20,4771	13,6514	0,1545	0,1030
500	799 km	27,6674	18,4449	0,1382	0,0921
800	9 999 km	48,3062	32,2041	0,1133	0,0755

Tarifs en vigueur au 20/02/2025.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réductions applicables sur des parcours interrégionaux où l'application d'un Barème Kilométrique Régional n'est pas défini entre les différentes régions concernées.

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) bénéficiaire(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 de la Région Hauts-de-France 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 un TER de la Région Hauts-de-France 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 ans à moins de 12 ans appliquée dans les conditions fixées au point ci-dessus.

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

1.5 Informations données sur les prix

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

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

2 Détermination des prix réduits

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

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

2.1 Prix applicables aux différentes catégories d'âge

2.1.1 Moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sur les TER de la Région Hauts-de-France.

2.1.2 De 4 à 18 ans.

De 4 à 18 ans, à la date du trajet, le prix payé par les jeunes est égal à la moitié du Tarif Normal.

2.1.3 À partir de 19 ans

À partir de 19 ans, à la date du trajet, le prix applicable est celui du Tarif Normal sauf tarification spécifique mise en place.

2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur les TER de la Région Hauts-de-France

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 les TER de la Région Hauts-de-France

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur les TER de la Région Hauts-de-France n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

3.1 Les cartes commerciales

3.1.1 Généralités

Les cartes de réduction proposent des réductions par rapport aux voyageurs non titulaires de cartes de réduction sur des parcours TER de la Région Hauts-de-France. Ces réductions s'appliquent sauf indication contraire dans les précédentes CGV TER de la Région Hauts-de-France sur le tarif normal applicable sur les TER de la Région Hauts-de-France à l'intérieur de la région et entre deux régions.

3.1.2 Particularités des CARTES AVANTAGE sur les TER de la Région Hauts-de-France

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

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

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.

3.1.2.1 Particularités de la CARTE AVANTAGE Jeune et de la CARTE AVANTAGE Senior sur les TER de la Région Hauts-de-France

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 27^{ème} anniversaire, la durée de validité de la carte est dans tous les cas, limitée à la veille du 28^{ème} 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.

Réduction et conditions d'application de la réduction

Pour le titulaire, la CARTE AVANTAGE Jeune ou CARTE AVANTAGE Senior permet de bénéficier d'une réduction de 25% sur les TER de la Région Hauts-de-France.

Echange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER de la Région Hauts-de-France.

Pour les accompagnants, les mêmes conditions que celles des porteurs de la CARTE AVANTAGE s'appliquent.

3.1.2.2 Particularités de la CARTE AVANTAGE Adulte (ancienne CARTE AVANTAGE Week-end et CARTE AVANTAGE Famille) sur les TER de la Région Hauts-de-France

Bénéficiaires

Toute personne âgée de 27 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la CARTE AVANTAGE peut bénéficier d'une CARTE AVANTAGE Adulte.

Attention : pour les clients qui en font l'acquisition après leur 59ème anniversaire, la durée de validité de la carte est dans tous les cas limitée à la veille du 60ème anniversaire et peut donc être inférieure à un an.

Réduction et conditions d'application de la réduction

Pour le titulaire, la CARTE AVANTAGE Adulte permet de bénéficier d'une réduction de 25% sur les TER de la Région Hauts-de-France, sans contrainte d'aller-retour.

La CARTE AVANTAGE Adulte permet également de bénéficier pour une personne de plus de 12 ans accompagnant le titulaire de la CARTE AVANTAGE Adulte en cours de validité, des mêmes réductions que celles proposés au titulaire. Cette offre est valable dans la limite d'une personne accompagnant le titulaire de la carte dans les mêmes trains, aller et retour et dans la même classe. Le billet accompagnateur doit être acheté simultanément au billet du titulaire de la carte.

Echange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER de la Région Hauts-de-France.

3.1.3 Particularités de la CARTE LIBERTE sur les TER de la Région Hauts-de-France.

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 de la Région Hauts-de-France.

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 de la Région Hauts-de-France.

3.1.4 L'offre Pass Eurail/Interrail sur les TER de la Région Hauts-de-France

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 de la Région Hauts-de-France, 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>

3.2 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 OUIGO ;
- soit sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF 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 circulant sur ligne(s) à grande vitesse.

Des forfaits délivrés pour l'ensemble des lignes à tarification SNCF.

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

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

3.3 Tarifs pour les Groupes

Bénéficiaires

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

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

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

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

Pour un voyage en groupe composé de 10 personnes ou plus, retrouvez l'ensemble des informations sur le Site TER de la Région Hauts-de-France, <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/tarifs-cartes/billets/maxi-groupe-ter-hauts-de-france>

L'enfant de moins de 4 ans voyagera gratuitement.

Réductions et conditions d'application de la réduction

Le tarif groupe permet de bénéficier d'une réduction de 60% ou de 70% sur les TER de la Région Hauts-de-France sur la base du tarif Normal.

Conditions d'application de la réduction

Les réductions sont appliquées dans la limite des places disponibles aux différents tarifs **et** si les conditions de faisabilité sont réunies.

Minimum de perception

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

Délai d'utilisation des titres de transport

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

Canaux de distribution

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

Le Centre d'Appel Unique TER réalise uniquement les ventes pour un parcours sur les lignes TER. Le client en correspondance avec TGV/Intercités devra réserver le parcours TGV/Intercités de son voyage sur le site suivant : <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>.

Ainsi, pour voyager en groupe dans les TER y compris en correspondance avec TGV/Intercités, le représentant du Groupe (ci-après le Client) adresse une demande de réservation, au minimum 21 jours calendaires avant le départ du train, auprès du Centre d'Appel Unique TER via le formulaire accessible depuis le site TER de votre région (mettre le lien) ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

Après étude de la demande et autorisation de SNCF Voyageurs, le Client (ou Organisateur) recevra un devis et les conditions générales de vente.

L'émission et l'envoi des titres par courrier postal sont réalisés après paiement, par virement selon les conditions décrites dans le devis, de l'intégralité des sommes dues.

Devis et Demande

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

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

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

Pour un voyage sur les trains TER de la Région Hauts-de-France, pour les groupes de 10 personnes et plus, se rendre sur le Site TER de la Région Hauts-de-France, <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/tarifs-cartes/billets/maxi-groupe-ter-hauts-de-france>

Tout Groupe qui entend bénéficier des conditions tarifaires de l'Offre Groupes SNCF est tenu de réserver des places pour chacune des personnes composant le Groupe (ci-après « le(s) Voyageur(s) »).

Classes de voitures

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

Réservation des places

La réservation des places est obligatoire pour tous les trains TER.

3.4 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

3.6.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur les TER de la Région Hauts-de-France

Les militaires et les gendarmes détenteurs d'une Carte de Circulation Militaire (CCM) en cours de validité, voyageant soit seul ou en groupe, pour un motif privé ou professionnel, bénéficient dans les trains et cars TER de la Région Hauts-de-France d'une réduction de 75 % sur le barème de référence homologué (Barème Kilométrique Régional) définie par l'Autorité Organisatrice.

Cette réduction s'applique dans les conditions définies ci-dessus en seconde classe ou en première classe quelle que soit la mention indiquée sur la CCM.

Délivrance et utilisation des titres de transport

Pour l'application de ces réductions, les bénéficiaires doivent être munis :

- Pour les militaires d'active : d'une carte de circulation militaire (CCM) délivrée par l'Autorité militaire ou à défaut d'une Attestation Temporaire de Circulation (ATC) délivrée au profit des militaires en attente de carte et reprenant le détail de leurs droits ouverts.
- Pour les militaires réservistes : d'une pièce d'identité permettant de s'assurer lors des contrôles à bord que le nom figurant sur l'e-billet du militaire réserviste correspond à l'identité du voyageur. Les militaires réservistes ne disposant pas de CCM et d'ATC. Leurs billets sont délivrés sur demande de l'autorité militaire par une agence de voyages agréée par le ministère des Armées.

Un militaire sans titre de transport ou ne figurant pas dans l'un des deux cas précités sera régularisé à bord du train.

L'usage d'une CCM ou d'une ATC non valide ou utilisée par un tiers donnera lieu à son retrait.

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 de la Région Hauts-de-France.

3.6.2 Tarif Famille militaire

Bénéficiaires et réduction applicable sur les TER de la Région Hauts-de-France.

Délivrée par les services du ministère des Armées, la carte Famille militaire permet aux ayants droits conjoints et enfants d'un militaire de bénéficier d'une réduction pour des voyages effectués dans les trains et cars TER de la Région Hauts-de-France.

Chaque ayant droit dispose d'une carte individuelle.

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).

La réduction accordée est de 40% sur le barème de référence homologué (Barème Kilométrique Régional) définie par l'Autorité Organisatrice.

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

Autres bénéficiaires : Les ayants cause des militaires dont l'acte de décès porte la mention « Mort pour la France » ou la mention « Mort pour le service de la Nation »

Sont concernés :

- le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité survivant, tant qu'il n'a pas contracté un nouveau mariage ou un nouveau pacte civil de solidarité,

- les 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 veille des 27 ans de l'enfant.

La réduction accordée est de 75% sur le barème de référence homologué (Barème Kilométrique Régional) définie par l'Autorité Organisatrice.

Délivrance et utilisation des titres de transport

Un conjoint ou un enfant de militaire sans titre de transport ou ne disposant pas de sa carte Famille Militaire sera régularisé à bord du train.

Une carte Famille Militaire non valide ou utilisée par un tiers pourra être retirée.

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 de la Région Hauts-de-France.

3.7 Familles nombreuses

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

Réduction et conditions d'application de la réduction

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

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

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

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

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

La réduction est calculée dans les TER sur le prix de base défini au point 1.2 et 1.3 du Volume 2 des présentes CGV TER de la Région Hauts-de-France.

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.

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.

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**

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

Bénéficiaires

Sous réserve des conditions définies dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com, 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**

3.8 Congés annuels - Aller et retour populaires

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

Bénéficiaires

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

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

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

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

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

Le titre de transport peut comprendre :

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

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

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

Réductions et conditions d'application

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

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation. La réduction à 50 % s'applique pour tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

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 de la Région Hauts-de-France.

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

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

Itinéraire et minimum de parcours

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

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

Délai d'utilisation des titres de transport

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles des Dispositions générales. Toutefois, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61^{ème} 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**

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

Bénéficiaires

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

- 1 A - les titulaires, au titre de la Sécurité sociale, d'une pension, retraite, allocation aux vieux travailleurs salariés, allocation de réversion, ou d'un secours viager, à l'exclusion des bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées prévue par la loi du 17 janvier 1948, pour les personnes non salariées ;
- 1 B - les titulaires de l'allocation spéciale de vieillesse ;
- 1 C - les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret ;
- 1 D - les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers ;
- 1 E - les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans ;
- 1 F - les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies au titre de la loi du 9 avril 1898 ;
- 1 G - les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi, prévue par la loi du 18 décembre 1963;
- 1 H - les pré-retraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par Pôle Emploi, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Il est délivré, au choix du demandeur :

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

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

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

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

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

Réductions et conditions d'application du tarif

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

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation. La réduction à 50 % s'applique pour tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

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 au 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**

3.9 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

3.9.1 Personnes en situation de Handicap (PSH)

Bénéficiaires

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

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

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

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

TYPE de CARTE	MENTION	TER
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.

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 1^{ère} classe, munie d'un titre de transport de 2^{ème} classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1^{ère} 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 essaiera 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 de la Région Hauts-de-France.

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

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

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

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%

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 Bleue	50% du Plein Tarif Loisir
Double Barre Rouge	Gratuit

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

3.10 Promenades d'enfants

Bénéficiaires et prix réduit

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

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

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

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

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 les TER de la Région Hauts-de-France

Le tableau ci-dessous reprend les tarifs régionaux et pérennes disponibles dans la Région Hauts-de-France

Pour davantage d'information sur les tarifs listés si dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site Internet TER de la Région Hauts-de-France à l'adresse suivante, <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france>

PRODUITS OCCASIONNELS			
Tarifs	Bénéficiaires	Réduction et conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Ma Carte TER Hauts-de-France	Tout public, sans condition d'âge.	Donne droit à des réductions toute l'année en HDF et vers Paris, la Normandie et Grand-Est pour le titulaire de la carte ainsi que jusqu'à 3 de ses accompagnants âgés de 4 à 18 ans (voir avantages accordés dans les rubriques « billets » concernées).	Carte non-échangeable et non-remboursable.
Ma Carte TER Hauts-de-France -26 ans	Être âgé de moins de 26 ans le jour de l'achat de la carte.	Donne droit à des réductions toute l'année en HDF et vers Paris, la Normandie et Grand-Est pour le titulaire de la carte ainsi que jusqu'à 3 de ses accompagnants âgés de 4 à 18 ans (voir avantages accordés dans les rubriques « billets » concernées).	Carte non-échangeable et non-remboursable.
Billet Ma Carte TER Hauts-de-France	Titulaire de Ma Carte TER Hauts-de-France.	Donne accès à 50% de réduction pour le titulaire sur le périmètre mentionné sur la carte commerciale (cf Ma Carte TER Hauts-de-France).	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
Billet Ma Carte -26 TER Hauts-de-France	Titulaire de Ma Carte TER Hauts-de-France -26 ans.	Donne accès à 50% de réduction pour le titulaire -26 ans sur le périmètre mentionné sur la carte commerciale (cf Ma Carte TER Hauts-de-France -26 ans). Âge à justifier lors des opérations de contrôle à bord des trains de la Région Hauts-de-France.	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
Accompagnant 4-18 ans Ma Carte HDF (jusqu'à 3 accompagnants maximum).	Jeunes âgés de 4 à 18 ans inclus accompagnants du titulaire de Ma Carte TER HDF.	Donne accès à 75% de réduction pour les accompagnants de 4 à 18 ans inclus sur le périmètre mentionné sur la carte commerciale (cf Ma Carte TER Hauts-de-France). Âge à justifier lors des opérations de contrôle à bord des trains de la Région Hauts-de-France.	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.

Accompagnant 4-18 ans Ma Carte HDF -26 ans (jusqu'à 3 accompagnants maximum).	<i>Jeunes âgés de 4 à 18 ans inclus accompagnants du titulaire de Ma Carte TER HDF -26 ans</i>	Donne accès à 75% de réduction pour les accompagnants de 4 à 18 ans inclus sur le périmètre mentionné sur la carte commerciale (cf Ma Carte TER Hauts-de-France -26 ans). Âge à justifier lors des opérations de contrôle à bord des trains de la Région Hauts-de-France.	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
Accompagnant 19 ans et + Ma Carte HDF (jusqu'à 3 accompagnants maximum).	<i>Être âgé de 19 ans ou plus et voyageant avec un Titulaire Ma Carte TER HDF acquise avant le 01/04/2025.</i>	Donne accès à 50% de réduction pour les accompagnants de 19 ans et plus sur le périmètre mentionné sur la carte commerciale (cf Ma Carte TER Hauts-de-France).	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
Accompagnant 19 ans et + Ma Carte HDF - 26 ans (jusqu'à 3 accompagnants maximum).	<i>Être âgé de 19 ans ou plus et voyageant avec un Titulaire Ma Carte TER HDF -26 ans acquise avant le 01/04/2025.</i>	Donne accès à 50% de réduction pour les accompagnants de 19 ans et plus sur le périmètre mentionné sur la carte commerciale (cf Ma Carte TER Hauts-de-France -26 ans).	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
Tarif Jeune 4 - 18 ans	<i>Jeunes âgés de 4 à 18 ans à bord (jusqu'à la veille des 19 ans).</i>	Donne accès à 50% de réduction toute l'année en HDF. Âge à justifier lors des opérations de contrôle à bord des trains de la Région Hauts-de-France.	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
Accompagnant 4-18 ans Coup de Pouce	<i>Jeunes âgés de 4 à 18 ans accompagnants du titulaire du droit Coup de Pouce</i>	Donne accès au tarif forfaitaire d'1€ par trajet sous réserve d'accompagner le titulaire du droit Coup de Pouce, dans la limite de 3 accompagnants maximum par titulaire. Âge à justifier lors des opérations de contrôle à bord des trains de la Région Hauts-de-France.	Billet non-échangeable, non-remboursable.
Billet Coup de Pouce	<i>Titulaire du droit Coup de Pouce (stagiaires, demandeurs d'emploi, bénéficiaires de l'allocation Adulte Handicapé,...) + d'infos</i>	Donne accès à 75% de réduction sur l'ensemble du périmètre du TER Hauts-de-France. Donne accès à l'Accompagnant Coup de Pouce (1€) dans la limite de 3 accompagnants maximum.	Billet non-échangeable, non-remboursable.
Billet Mini groupe	<i>Tout Public, groupe de 5 à 9 personnes.</i>	Donne accès à 50% de réduction pour le groupe sur l'ensemble du périmètre des TER de la Région Hauts-de-France.	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
Billet Maxi groupe	<i>Tout Public, groupe de 10 à 99 personnes.</i>	Pour les groupes de 10 personnes et plus, se rendre sur le Site TER de la Région Hauts-de-France, https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/tarifs-cartes/billets/maxi-groupe-ter-hauts-de-france	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
Prix cassés	<i>Tout Public</i>	Des prix cassés à 2€, 5€, 8€, 10€, 12€, 15€, 17€ et 20€ selon la distance kilométrique sur le périmètre des TER de la Région Hauts-de-France.	Billet non-échangeable, non-remboursable.
Billet tarif normal	<i>Tout Public</i>	Billet au tarif normal, sans réduction, valable sur l'ensemble du périmètre des TER de la Région Hauts-de-France.	Billet non-échangeable, remboursable jusqu'à J-1.
PRODUITS FRÉQUENTS			
Mon Abo TER Hauts-de-France	<i>Tout Public</i>	Abonnement offrant 75% de réduction sur base du tarif normal pour des voyages illimités sur un parcours.	Non échangeable, remboursable jusque J-1 aux guichets.
Mon Abo + TER Hauts-de-France	<i>Tout public</i>	12,5% plus économique que Mon Abo TER de la Région Hauts-de-France et à destination des voyageurs se déplaçant fréquemment en TER. Offre sans engagement.	Non-échangeable, suspension possible jusqu'à M-1.
Mon Abo Temporaire TER Hauts-de-France	<i>Tout public</i>	Pour permettre aux abonnés en attente de leur carte Pass Pass de voyager ou pour les clients extérieurs à la région voyageant temporairement mais fréquemment.	Non-échangeable, non-remboursable.

Mon Abo TER 10 trajets	<i>Tout public</i>	Carnet de 10 trajets à tarif réduit pour des déplacements réguliers sur la même OD, valable 1 mois glissant. Compatible télétravail. Eligible à la Prime Transport	Non-échangeable, non-remboursable.
Mon Abo Étudiant TER Hauts-de-France	<i>Étudiant résidant en HdF.</i>	Gratuité pour les boursiers sur le parcours domicile - études-lieu de stage le plus rapide et à tarifs préférentiels versus Mon Abo TER Hauts-de-France pour les non-boursiers sur un ou plusieurs parcours le(s) plus rapide(s), dans la limite de deux, domicile - études, lieu de stage.	Non échangeable, remboursable jusque J-1 aux guichets.
Mon Abo Scolaire	<i>Scolaire</i>	<i>Abonnement scolaire illimité (hors vacances scolaires) pour un trajet destiné aux lycéens et collégiens domiciliés dans la Région : prise en charge à hauteur de 100% par la Région Hauts-de-France.</i> + d'infos sur le Site TER de la Région Hauts-de-France	Duplicata facturé 8€.
Pass SecuriTER	<i>Police nationale ; Gendarmerie nationale ; Agents des douanes ; Pompiers professionnels et pompiers volontaires ; Police municipale ; Personnel de surveillance de l'administration pénitentiaire domiciliés en HdF.</i>	Gratuité sur TER (hors TERGV) pour le trajet domicile - lieu d'affectation. + d'infos sur le Site TER de la Région Hauts-de-France	Non-échangeable, non-remboursable.
Forfait TER Pro (B2B)	<i>Entreprises</i>	<i>Un forfait libre circulation à destination exclusive des entreprises pour voyager en illimité sur le réseau TER Hauts-de France. Deux formules vous seront proposées pour répondre au mieux à vos besoins de déplacements.</i> <i>Pour plus d'informations, contactez-nous en précisant l'objet de votre demande à l'adresse suivante :</i> LL.DRTER-HDF.CONTACT.ENTREPRISE@sncf.fr	Non-remboursable ; échange possible du support, sans frais.

5 Garantie Fiabilité TER DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

5.1 Bénéficiaires

Pour tout abonné titulaire de Mon ABO+ TER, Mon Abo TER, Mon Abo étudiant non boursier en cours de validité, sans contrainte d'âge ou de lieu de résidence, et dont le parcours se situe sur une ou plusieurs lignes ferroviaires TER de la Région Hauts-de-France.

5.2 Conditions d'application

Pour davantage d'information sur le dispositif de la Garantie Fiabilité TER DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE (nommé GARANTIE TER), se reporter aux conditions générales d'application disponibles sur le site TER de la Région Hauts-de-France : [https://Conditions Générales d'Utilisation GARANTIE TER de la Région Hauts-de-France](https://Conditions_Générales_d'Utilisation_GARANTIE_TER_de_la_Région_Hauts-de-France)

6 Prestations associées au transport

6.1 Bagages

6.1.1 Généralités

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

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

6.1.2 Acceptation des bagages à mains

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions de l'article R. 2242-13 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. **Pour les TERGV, le vélo doit être plié ou démonté puis rangé dans une housse.**
- Les poussettes d'enfants pliées ;
- Les trottinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 120cm x 90cm une fois pliées.
- Les planches nautiques dans une housse de 120cm x 90cm au maximum ;
- Les instruments de musique à condition d'être transportés dans un étui prévu à cet effet, de préférence rigide et de dimensions maximales 120cm x 90cm.
- Les paires de skis sous réserve qu'elles soient transportées dans une housse prévue à cet effet.

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

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

6.1.3 Responsabilité concernant les bagages à main

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

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

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

6.1.4 Les bagages interdits à bord

Sont interdits à bord les bagages :

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

6.2 Objets trouvés

En cas de perte d'un objet en gare ou à bord d'un train, il convient de contacter le service « Objets trouvés » de SNCF Gares & Connexions en remplissant une déclaration de perte en

ligne (<https://www.garesetconnexions.sncf.fr/mon-compte/objets-trouves/declaration-perde>).

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

6.3 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, plafonné à 7€ pour les plus longues distances. La réduction est toujours calculée en tenant compte de la distance tarifaire du trajet quelle que soit la nature du train emprunté.

Toutefois, pour les chiens de petite taille et autres petits animaux domestiques ne pesant pas plus de 6 kilos transportés en contenant, la gratuité est appliquée.

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

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

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

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

Volume 3 – Données à caractère personnel

1.1. Responsable de Traitement

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

1.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel

SNCF Voyageurs met en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la contractualisation d'un titre de transport régional (abonnement, billet, ...) de transport ferroviaire de voyageurs dont la base juridique est le contrat.

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

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

Les données personnelles collectées sont :

Nom ; Prénom ; Téléphone mobile personnel ou professionnel ; Adresse Mail 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 ; IBAN/BIC ; N° de carte billettique.

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 de la Région Hauts-de-France ;
- 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 et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, ou prestataires.

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

Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs SA, ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement 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 données à caractère personnel peuvent également être traitées par les partenaires et prestataires de SNCF Voyageurs, y compris ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

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

- « CRMS » : Filiale de SNCF Voyageurs en charge de l'animation commerciale et relationnelle des clients.
- 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 ou en situation de handicap.
- Les fournisseurs de service informatique (hébergeurs, développeurs, support informatique etc) dont E-Voyageurs Technologies, filiale de SNCF Voyageurs SA.

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).

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

Les prestataires de service de SNCF Voyageurs SA 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 SA 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, 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.

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, dans les conditions et limites prévues par la réglementation, 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 les directives relatives au sort de vos données personnelles après votre mort, en adressant une demande:

En complétant le formulaire en ligne : <https://url-c.fr/e/nz9o0> ;

Par voie postale : SNCF Voyageurs SA - Direction TER - Département Juridique et Contrats - à l'attention du C-DPO TER - Campus INCITY - 116 cours Lafayette CS 13 511 69 489 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 : <https://www.cnil.fr/fr>

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

Volume 4 - Annexes

1 Conditions d'accès à bord des TER de la Région Hauts-de-France

TER HAUTS-DE-FRANCE

SI VOUS N'ÊTES PAS EN RÈGLE LORS DE VOTRE ACCÈS À BORD, VOUS DEVEZ PAYER

PARCOURS EN KM

	DE 0 À 25	DE 26 À 50	DE 51 À 100	DE 101 À 150	DE 151 À 300
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD⁽¹⁾⁽²⁾ barème DÉ BORD	11 €	17 €	28 €	40 €	65 €
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD⁽¹⁾⁽²⁾ barème CONTRÔLE	50 €	50 €	50 €	65 €	90 €
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE POUVEZ PAS RÉGLER IMMÉDIATEMENT⁽¹⁾ PROCÈS VERBAL	Jusqu'à 120 €	Jusqu'à 120 €	Jusqu'à 130 €	Jusqu'à 140 €	Jusqu'à 150 €

SI VOUS MONTEZ DANS UNE GARE DÉPOURVUE DE GUICHET OU D'AUTOMATE TER HAUTS-DE-FRANCE ET QUE VOUS ÊTES SANS BILLET, PRÉSENTEZ-VOUS SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD LORS DE VOTRE MONTÉE DANS LE TRAIN. VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN BARÈME CORRESPONDANT AU TARIF DE VENTE.⁽¹⁾⁽²⁾

(1) Voir les Tarifs Voyageurs, document accessible via sncf.com. Barème applicable au 1er mai 2024.
(2) Conformément à l'Article R2241-8 du code des transports.

L'ACHAT DE VOTRE BILLET EST POSSIBLE À TOUT MOMENT AVANT DE MONTER À BORD DU TER.

*La loi de 2017 du Code des Transports fait obligation aux « passagers des transports routiers, ferroviaires (...) de justifier de leur identité ».

J'AI TOUJOURS UNE PIÈCE D'IDENTITÉ VALIDE SUR MOI*

SNCF Voyageurs, SA au capital social de 137 789 906 €, 4 rue André Campon, CS 200072 - 92012 St Denis Cedex, RCS Bobigny N° 919 037 914 SIRET 919 037 914 00747