



CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION de la GARANTIE TER Hauts-de-France

Applicables à compter du 01/10/2025

La Région Hauts-de-France a souhaité mettre en place, dans le cadre de la Convention d'Exploitation signée avec SNCF VOYAGEURS, un dispositif d'indemnisation unique pour l'ensemble des usagers réguliers du TER Hauts-de-France confrontés à une circulation dégradée de leurs trains.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les usagers réguliers du TER peuvent bénéficier du remboursement d'une partie de leur abonnement au titre de la Garantie TER Hauts-de-France sous certaines conditions.

Les présentes conditions générales d'application ont pour objet de définir les nouvelles modalités d'application et d'utilisation du dispositif Garantie TER Hauts-de-France en vigueur à compter du 1^{er} octobre 2025 et applicable aux trains TER du réseau Hauts-de-France Mobilités.

L'accès et l'inscription à ce nouveau dispositif entraînent l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes conditions générales par le client.

LE NOUVEAU DISPOSITIF GARANTIE TER Hauts-de-France

1. Description

A partir du 1^{er} octobre 2025, le dispositif GARANTIE TER Hauts-de-France évolue et est réservé aux abonnés titulaires :

- D'un abonnement annuel MON ABO+TER Hauts-de-France tout public ou Etudiant non boursier par prélèvement automatique ou au comptant
- D'un abonnement mensuel MON ABO TER (hors scolaires, étudiants boursiers et Mon Abo 10 trajets) tout public ou étudiant non boursier.

Les abonnements hebdomadaires ne sont plus indemnissables à compter du 1^{er} octobre 2025.

Les abonnés éligibles bénéficient d'une indemnisation de 20% de leur mensualité dès lors que les trains TER qu'ils ont préalablement enregistrés sur l'interface Garantie TER Hauts-de-France ont subi au moins 11 situations dégradées éligibles sur le mois civil.

On considère qu'un train est en "situation dégradée" lorsqu'il est supprimé de façon inopinée (soit la veille après 17h) ou lorsqu'il subit un retard de 10 minutes ou plus à son terminus.

Ces mesures s'appliquent uniquement aux causes imputables aux transporteurs ferroviaires. Les intempéries, actes de malveillance, accident de personnes, manifestations... ne sont pas pris en compte.

Pour les abonnés titulaires d'un abonnement comprenant une partie urbaine, seule la part ferroviaire est indemnisée.

Pour les abonnés titulaires d'un abonnement combiné avec un pass Navigo, seul le parcours souscrit en TER est indemnisé.

Particularité des trajets interrégionaux : les trains déclarés doivent obligatoirement avoir pour origine ou destination une gare située en Hauts-de-France.

Les modalités et l'accès à la plateforme d'indemnisation sont disponibles à partir du site internet <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-et-contacts/garantie-ter-hauts-de-france>

2. Qui peut en bénéficier ?

2

Les abonnés du TER Hauts-de-France (annuels et mensuels) cités précédemment :

- Qui voyagent sur des lignes ferroviaires (intra Hauts-de-France, inter-régionales avec l'Ile-de-France, la Haute Normandie, la région Grand-Est ou transfrontalier avec la Belgique) à condition que la gare de départ ou d'arrivée mentionnée sur l'abonnement se situe dans la Région Hauts-de-France.
- Qui effectuent un trajet sur une ou plusieurs lignes ferroviaires TER Hauts-de-France, ayant enregistré au moins 11 situations dégradées au cours du mois civil (incluant les trains supprimés et les trains retardés de 10 minutes et plus pour des causes éligibles).

Ne sont pas concernés :

- Les abonnements sous tarification Ile-de-France
- Les abonnés boursiers « Mon Abo Etudiant TER Hauts-de-France »,
- Les titulaires de « Mon Abo Scolaire », « Mon Abo Scolaire Réglementé »,
- Les titulaires de « Mon Abo 10 Trajets »,
- Les abonnés des réseaux partenaires urbains (ILEVIA, TADAO, TRANSVILLES, ARTIS et DK'BUS) offrant la possibilité de voyager à bord des TER sur leur périmètre géographique.

3. Modalités d'inscription

Un lien d'accès à la plateforme Garantie TER est disponible depuis la rubrique Services et Contacts du site TER Hauts-de-France [ICI](#)

Les abonnés qui bénéficiaient du dispositif GARANTIE TER Hauts-de-France mis en place depuis juillet 2020 doivent obligatoirement s'inscrire au nouveau dispositif en vigueur à partir du 1^{er} octobre 2025 pour prétendre aux indemnisations.

Pour chaque jour de la semaine (jusqu'à 5), l'abonné doit sélectionner les trains qu'il emprunte à l'aller et au retour (jusqu'à 2 par trajet).

Les gares de départ et d'arrivée déclarées lors de l'inscription doivent correspondre au parcours figurant sur l'abonnement, à défaut, la sélection des trains ne sera pas possible.

Pour pouvoir accéder au site et s'inscrire au nouveau dispositif GARANTIE TER, les abonnés éligibles doivent réaliser des démarches préalables en fonction de leur profil :

3.1 Abonné(e) annuel Mon ABO+ en prélèvement automatique ou en règlement comptant, vous devez :

- Prérequis obligatoire : être titulaire d'un abonnement valable pour le mois à venir avant d'accéder à la nouvelle plateforme Garantie TER, à défaut, l'accès vous sera refusé. Dans le cas d'une première souscription à un contrat d'abonnement annuel, il convient d'effectuer vos démarches d'achat et **au moins 48h ouvrées avant la fin du mois** pour pouvoir accéder à la plateforme et vous inscrire, à défaut, votre inscription ne sera possible dès le mois suivant.
- Vous connecter à la plateforme avec votre identifiant SNCF unique (1)
- Vous inscrire à l'aide de votre **numéro de contrat** (à 6 chiffres) et de **votre date de naissance**.
- Réaliser la sélection des trains que vous empruntez au quotidien après avoir choisi votre créneau horaire et vos 5 jours de circulation. Cette sélection restera enregistrée automatiquement tant qu'il n'y a ni suspension ni résiliation de votre abonnement. En cas de suspension d'au moins 2 mois, une nouvelle sélection de vos trains devra être réalisée avant la reprise de vos déplacements.
- Nota Bene : l'abonné annuel déjà inscrit peut effectuer la sélection de ses trains en cours de mois, le calcul d'éligibilité débutera dès le lendemain. En revanche, aucune rétroactivité ne lui sera accordée pour les circulations des jours précédant sa sélection.

3.2 Abonnés mensuels TER Hauts-de-France éligibles qui voyagent avec une carte Pass Pass nominative (à l'exception des étudiants non boursiers - voir §3.3), vous devez :

- Acheter et charger votre abonnement sur votre carte Pass Pass au moins **48h avant le dernier jour ouvré du mois** pour pouvoir vous connecter à la plateforme GARANTIE, à défaut, l'accès vous sera refusé.
- Saisir votre identifiant SNCF unique (1) pour accéder à la plateforme Garantie TER
- Vous connecter à l'aide de votre **numéro de carte Pass Pass** (à 10 chiffres) et de **votre date de naissance**.
- Réaliser la sélection des trains que vous emprunterez au cours du mois à venir (jusqu'à deux trains à l'aller et deux trains au retour à raison de 5 jours par semaine). Celle-ci restera enregistrée tant qu'il n'y a pas d'interruption dans vos déplacements. Si vos déplacements s'interrompent pour une durée supérieure à un mois, une nouvelle sélection sera nécessaire avant la reprise de vos déplacements selon le même procédé.

Exemple : pour prétendre aux indemnités GARANTIE TER pour le mois d'octobre, il est recommandé à l'abonné mensuel d'acheter son abonnement et de le charger sur sa carte Pass Pass jusqu'au 27 septembre. Il pourra alors se connecter et sélectionner les trains qu'il empruntera en octobre entre le 29 et le 30 septembre pour que sa sélection soit valable dès le 1^{er} octobre.

- Important :
 - L'inscription et la sélection de vos trains sera possible **jusqu'au dernier jour du mois M pour les circulations de M+1**, au-delà, vous ne pourrez plus accéder à la plateforme et souscrire au dispositif Garantie pour le mois en cours.
 - En cas de changement de numéro de carte (perte ou vol) en cours de mois, l'éligibilité pour le mois en cours n'est pas remise en cause. En revanche, l'abonné mensuel déjà inscrit au Service devra réaliser une nouvelle inscription avec son nouveau numéro de carte pour bénéficier à nouveau des indemnités.
 - Les porteurs d'une carte Pass Pass anonyme ne sont pas éligibles au dispositif Garantie.

3.3 Abonnés TER Etudiants non boursiers mensuels sur carte Pass Pass, vous devez acheter votre abonnement au format digital pour prétendre aux indemnisations.

Pour cela, vous devez :

- Suivre la procédure d'achat et sélection reprise à l'alinéa § 3.4
- La sélection et la validation de vos trains sera nécessaire **avant chaque début de mois** pour pouvoir prétendre aux indemnisations.
- Justifier de vos **droits tarifaires *Etudiant non boursier*** sur votre carte Pass Pass lors des opérations de contrôle, conjointement à la présentation de votre abonnement digital, pour être en règle.

3.4 Abonnés mensuels TER Hauts-de-France éligibles qui voyagent avec un abonnement digital (format QR Code), vous devez :

- Acheter votre abonnement en ligne avant votre connexion à la plateforme Garantie,
- Saisir votre identifiant SNCF unique (1) pour accéder à la plateforme
- Vous connecter à l'aide de votre **référence d'achat** (ou TCN) et du **nom associé à votre commande**.
- Réaliser la sélection des trains que vous emprunterez au cours du mois à venir (jusqu'à deux trains à l'aller et deux trains au retour à raison de 5 jours par semaine).
- Quelle que soit la date d'achat et de sélection de vos trains, le calcul d'éligibilité s'activera toujours le lendemain si votre demande est validée avant 22h. Aucune rétroactivité ne vous sera accordée pour les jours qui précèdent la validation des trains.
- La sélection et validation de vos trains sera nécessaire **avant chaque début de mois** pour pouvoir prétendre aux indemnisations.

3.5 Changement d'abonnement

En cas de changement de type d'abonnement (annuel vers mensuel ou inversement), l'abonné déjà inscrit au Service devra effectuer une nouvelle inscription en réalisant une désinscription au préalable.

- (1) : référence unique et obligatoire pour accéder à l'ensemble des outils et applications SNCF, si vous n'en possédez pas, vous devez le créer et le conserver précieusement.

4. Paramètres de sélection des trains :

4.1 Validation de la sélection

- Une fois les trains enregistrés, chaque abonné reçoit un courriel de confirmation. La sélection est prise en compte dès le lendemain si elle est réalisée avant 22h, à défaut elle s'appliquera le sur lendemain.
- Pour les abonnés MON ABO+ annuels, les derniers horaires validés sont reconduits tacitement tous les mois tant que le contrat reste actif.
- Pour les abonnés MON ABO mensuels, la sélection des trains reste enregistrée tant que les abonnements sont achetés et chargés successivement sur la carte Pass Pass sans interruption supérieure à un mois.

4.2 Modification de la sélection

En cas de modification d'agenda, la sélection des trains est modifiable autant de fois que nécessaire en cours de mois. Elle devra être réalisée avant 22h pour le lendemain, à défaut, elle s'appliquera le sur lendemain. Un courriel automatique sera envoyé lors de chaque modification réalisée.

4.3 Modification temporaire de la sélection :

Les abonnés éligibles devront renouveler la sélection et la validation de leurs trains :

- En cas d'interruption de leurs déplacements pendant un mois (deux mois minimums pour les abonnés annuels), toujours la veille avant 22h pour le lendemain.
- Lors de chaque changement de plan de transport annuel (mi-décembre de chaque année)
- Lorsque le plan de transport sera adapté durant :
 - La période estivale
 - Certaines périodes de vacances scolaires
 - Des travaux nécessitant une modification temporaire de la desserte.

5

4.4 Cas particuliers :

- a) Les cars du réseau TER Hauts-de-France, les TER d'autres régions, les dessertes en autocar qui assurent des substitutions pendant les périodes de travaux, les TGV, les trains INTERCITES et les trains internationaux n'entrent pas dans le champ d'application de la GARANTIE TER Hauts-de-France.

5. Modalités d'indemnisation

En se connectant à son espace Garantie après le mois écoulé, l'abonné peut consulter son journal de perturbations (dates et motifs enregistrés sur ses trains) et vérifier s'il est éligible à une indemnisation.

Les abonnés éligibles à une indemnisation sont notifiés par un courriel environ 10 jours après la fin du mois de circulation écoulé.

5.1 Modalités de versement

○ Pour les abonnés éligibles MON ABO+ annuels par prélèvement automatique

- **Porteurs d'un abonnement actif** : l'indemnisation sera réalisée par une minoration automatique de 20% de la part ferroviaire de l'abonnement sur le prochain prélèvement.

Exemple : pour les circulations du mois d'octobre, les abonnés annuels éligibles recevront un courriel aux alentours du 10 novembre et leur prélèvement du mois de décembre sera réduit automatiquement de 20% du montant payé en octobre (part ferroviaire uniquement).

- **Ayant suspendu** leur abonnement après le mois de circulation, l'indemnisation sera versée par une minoration automatique sur un prochain prélèvement, uniquement sur demande auprès du Centre Relation Clients en remplissant ce [Formulaire en ligne TER Hauts-de-France](#) et en précisant la date de reprise envisagée.
- **Ayant résilié** leur abonnement après le mois de circulation, l'indemnisation sera versée par Bon d'Achat Numérique uniquement sur demande auprès du Centre Relation Clients en remplissant ce [Formulaire en ligne TER Hauts-de-France](#)

- **En situation d'impayé** au moment de la minoration, ne pourront prétendre à leur indemnisation que lorsqu'ils auront régularisé leur situation et uniquement sur demande auprès du Centre Relation Clients en remplissant ce [Formulaire en ligne TER Hauts-de-France](#).

- o **Pour les abonnés éligibles MON ABO+ annuels ayant payé leur abonnement au comptant**

Les abonnés annuels ayant payé leur **abonnement au comptant** seront indemnisés par un virement bancaire équivalent à 20% du montant mensualisé de leur abonnement pour le mois concerné, toujours sur la part ferroviaire.

- o **Pour les abonnés éligibles MON ABO TER mensuels :**

L'indemnisation est réalisée par l'envoi d'un Bon d'Achat Numérique équivalent à 20% du montant de la mensualité pour le mois concerné, sur la part ferroviaire uniquement.

Ce bon d'achat est envoyé sous 48h à l'adresse courriel renseignée par l'abonné. Valable 12 mois à partir de sa date d'émission, il n'est pas nominatif et peut-être utilisé en toute ou partie pour l'achat d'un produit (abonnement, billet, carte de réduction...) vendu sur le site SNCF TER Hauts-de-France.

6. Modalités d'information

En ligne :

Les informations relatives au Service et à l'accès à la plateforme GARANTIE TER sont disponibles sur le site internet <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/garantie-ter-hauts-de-france>

Pour toute demande d'information ou réclamation concernant ce Service, les abonnés éligibles sont invités à remplir ce [Formulaire en ligne TER Hauts-de-France](#) en prenant soin de sélectionner le motif « Garantie TER » pour un traitement de leur demande par nos conseillers spécialisés.

Par téléphone :

Nos téléconseillers Contact 'TER sont à votre écoute au **0 805 50 60 70** (appel et service gratuits)

En sélectionnant les **choix 2 puis 5** - du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 7h à 20h.

Les présentes conditions générales sont **applicables à compter du 01/10/2025**.

Elles sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et seront alors publiées sur le site SNCF TER Hauts-de-France avec leur date de mise à jour.