

# CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE ALLO ACCÈS TER NOUVELLE-AQUITAINE

## Table des matières

<b>PRÉAMBULE.....</b>	<b>2</b>
<b>Article 1 – Description du Service.....</b>	<b>2</b>
<b>Article 2 – Bénéficiaires du Service.....</b>	<b>2</b>
<b>Article 3 – Périmètre du Service.....</b>	<b>3</b>
<b>Article 4 – Modalités de réservation du Service.....</b>	<b>3</b>
4.1 La réservation du Service :.....	3
4.2 La confirmation de la réservation du Service.....	4
4.3 Les modalités de réservation :.....	4
(1) Cas d'un A/R en inter-régional et international :.....	4
(2) Cas d'un TER au départ de Paris :.....	5
4.3 La confirmation de la réservation du Service :.....	5
<b>Article 5 – Conditions de réalisation des Prestations prévues par ce Service.....</b>	<b>5</b>
5.1 Le service d'assistance en gare.....	5
5.2 Le service routier de substitution.....	5
5.3 Délai.....	6
5.4 Limites de l'assistance.....	6
5.5 Bagages.....	6
5.6 Animal.....	7
5.7 Équipements et agrès présents en gare.....	7
5.8 Ligne d'urgence accessibilité.....	7
<b>Article 6 – Conditions de modification de la réservation de la prestation d'assistance.....</b>	<b>7</b>
<b>Article 7 – Conditions d'annulation de la réservation du Service.....</b>	<b>7</b>
<b>Article 8 – Protection des données personnelles.....</b>	<b>7</b>
<b>Article 9 – Responsabilités.....</b>	<b>8</b>
<b>Article 10 – Réclamations.....</b>	<b>8</b>
<b>Article 11 – Nullité d'une clause.....</b>	<b>8</b>
<b>Article 12 : Droit applicable.....</b>	<b>9</b>

## PRÉAMBULE

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

Ce Service est proposé par SNCF VOYAGEURS SA – TER Nouvelle- Aquitaine.

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

Les présentes Conditions doivent impérativement être acceptées par le Bénéficiaire lors de la souscription au Service. Pour ce faire, le Bénéficiaire coche la case : « J'ai lu les conditions d'utilisation du Service et je les accepte » avant le début de la saisie du formulaire.

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

## Article 1 – Description du Service

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

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

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

Dans la gare de correspondance, la prestation d'assistance est réalisée depuis la place dans le train ou le moyen de substitution adapté jusqu'au moyen de transport en correspondance (train, autocar, taxi...).

## Article 2 – Bénéficiaires du Service

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

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

- carte d'invalidité civile ou carte mobilité inclusion
- carte de priorité
- carte de stationnement debout pénible
- carte de stationnement de véhicule
- carte « réformé ou pensionné de guerre »

- ou utiliser un fauteuil roulant,

Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant sont de 70cm de largeur, 120cm de profondeur et 137cm de hauteur (son occupant compris). Le poids du fauteuil roulant, de son occupant et de ses bagages ne doit pas excéder au total 300kgs.

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

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

Pour bénéficier du service, le Bénéficiaire doit :

- Être muni d'un titre de transport valide,
- Être muni de sa carte d'invalidité pour les personnes en situation d'handicap (liste reprise ci-dessus),
- Avoir réservé sa prestation d'assistance et fourni les justificatifs requis au moment de la réservation au moins 48h à l'avance,
- Se présenter au minimum trente (30) minutes avant le départ de son train
- Avoir un bagage pesant au maximum 15kgs.

## Article 3 – Périmètre du Service

Le Service est déployé dans une partie des gares de Nouvelle-Aquitaine, dans les trains TER de la Région NOUVELLE-AQUITAINE. La liste des gares est disponible sur le site TER Nouvelle Aquitaine, dans les gares et auprès d'ACCES TER Nouvelle-Aquitaine.

## Article 4 – Modalités de réservation du Service

### 4.1 La réservation du Service :

Le Service se réserve au plus tard 48h ouvrées avant la date du voyage (pour partir un mardi, il est nécessaire d'effectuer la réservation au plus tard le samedi précédant le voyage)

- Auprès de Allo Accès TER au 0 800 872 872 - choix 4 - centre d'appel ouvert du lundi au samedi de 07h00-19h00 (Appel non surtaxé)
- Lors de la demande de réservation, des informations personnelles sont demandées au Bénéficiaire afin de permettre aux différents services de TER d'organiser l'ensemble du voyage et de pouvoir contacter le Bénéficiaire pour lui confirmer la réservation de sa prestation.

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

- De la civilité, des Nom et Prénom du Bénéficiaire\*
- De l'adresse postale, numéros de téléphone\* fixe et/ou mobile, mail du Bénéficiaire\*,

- Du numéro de carte d'invalidité\*
  - Du type de carte d'invalidité\*
  - Du besoin spécifique\*
  - Du détail du besoin\*
  - Du type d'assistance souhaité\*
  - De la mention « Accompagné ou pas » \*
  - De la date du voyage\*
- De la gare de départ et d'arrivée\*

Par ailleurs, la transmission, lors de la réservation, du justificatif attestant de l'éligibilité à ce service (copie de carte d'invalidité, certificat médical...) sont requis pour valider celle-ci. En cas de non-réception a minima 24h ouvrés avant la date de prestation souhaitée, la prestation garantie sera annulée.

## 4.2 La confirmation de la réservation du Service

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

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

## 4.3 Les modalités de réservation :

À compter du 13 janvier 2020

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

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

C'est le service Accès TER de la région qui effectue la réservation complète pour les 2 trajets.

Exemple :

Bordeaux > Agen > Toulouse aller/retour

Le service ALLO ACCES TER NOUVELLE-AQUITAINE effectue la réservation pour l'aller et le retour.

## (2) Cas d'un TER au départ de Paris :

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

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

### 5.1 Le service d'assistance en gare

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

A l'arrivée, le Bénéficiaire est attendu par un agent identifié de la gare qui vient le chercher à sa place dans le train, à l'arrêt de l'autocar ou au lieu identifié pour les moyens de substitution adaptés. Il l'accompagne ensuite jusqu'au point de rendez-vous prévu lors de la réservation soit dans un nouveau train, ou un moyen de substitution adapté.

### 5.2 Le service routier de substitution

Le Bénéficiaire est pris en charge par autocar ou moyen de substitution adapté entre des gares ouvertes au Service :

- Lorsqu'il n'y a pas d'agent dans la gare,
- Lorsque le train n'est pas accessible.

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

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

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

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

### 5.3 Délai

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

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

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

### 5.4 Limites de l'assistance

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

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

Par ailleurs, tout Bénéficiaire doit pouvoir accomplir, pour lui-même, certains actes de première nécessité (communiquer, se nourrir, aller aux toilettes...) et être en mesure de présenter son titre de transport ainsi que l'ensemble des éléments nécessaires pendant son voyage (carte de réduction éventuelle, justificatif d'identité, carte d'invalidité,...). Les Bénéficiaires qui ne peuvent y parvenir seuls bénéficient d'avantages tarifaires pour leur accompagnateur en fonction des mentions portées sur leur carte d'invalidité.

### 5.5 Bagages

La prestation d'assistance prévoit le portage gratuit d'un bagage unique de 15kgs au maximum :

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

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

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

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

## 5.6 Animal

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

## 5.7 Équipements et agrès présents en gare

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

## 5.8 Ligne d'urgence accessibilité

Pendant son voyage en cas d'imprévu ou de difficulté, le Bénéficiaire peut contacter la ligne d'urgence accessibilité (appel non surtaxé 09 69 32 26 26, de 7H à 22H, 7 jours sur 7 ou par SMS pour les personnes malentendantes au 0.610.640.650). En dehors de ces horaires, le Bénéficiaire peut appeler le 3117 ou envoyer un sms au 3117.

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

Lorsqu'un Bénéficiaire effectue un changement sur le voyage (dates, horaires) pour lequel il a réservé le Service, il lui appartient de contacter Allo Accès TER au 0800 872 872 - choix 4 - (Appel non surtaxé du lundi au samedi de 9h à 19h) afin de modifier sa prestation d'assistance.

Le Bénéficiaire peut modifier sa réservation jusqu'à 48h au plus tard, avant son départ. Passé ce délai, aucune modification n'est possible.

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

Le Bénéficiaire peut à tout moment annuler sa réservation en contactant Allo ACCES TER au 0800 872 872 Appel non surtaxé du lundi au samedi de 7h à 19h.

## Article 8 – Protection des données personnelles

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

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

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

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

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

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

Conformément à la réglementation application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [donnees-personnelles-ter@sncf.fr](mailto:donnees-personnelles-ter@sncf.fr) ou à l'adresse postale : Correspondant DPO TER - Département juridique de SNCF Voyageurs SA – Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France.

## Article 9 – Responsabilités

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

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

## Article 10 – Réclamations

Toute suggestion ou réclamation est à adresser à ACCES TER NOUVELLE-AQUITAINE à l'adresse suivante :

- Par Internet, sur le site <https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine>
- Allo Accès TER 0800 872 872 - choix 4 - Appel non surtaxé du lundi au samedi de 07h00 à 19h00

## Article 11 – Nullité d'une clause

La nullité en tout ou partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions, aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision de justice devenue



définitive, n'entraîne pas la nullité des autres dispositions ou de la partie de la disposition non entachées de nullité.

## Article 12 : Droit applicable

Les présentes Conditions sont soumises au droit français.

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

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