

Conditions Générales de Vente et de Transport TER Nouvelle Aquitaine



V20230830

1 Table des matières

Volume 1 – Dispositions générales.....	5
1 Champs d’application	5
1.1 Généralités	5
1.2 Compétences régionales	5
1.3 Exceptions.....	5
2 Contrat de transport et conditions d’accès au transporteur TER Nouvelle Aquitaine.....	6
2.1 Définition du contrat de transport	6
2.2 Conditions d’accès au Transporteur TER Nouvelle Aquitaine	6
2.2.1 Conditions générales	6
2.2.2 Billet Direct	6

2.2.3	Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux.....	7
2.2.4	Conditions spécifiques d'accès aux trains des vélos et trottinettes dans la région TER Nouvelle Aquitaine	8
2.3	Titres de transport valables sur TER Nouvelle Aquitaine	9
2.3.1	Les différents titres de transports	9
2.3.2	Vente des titres de transport TER Nouvelle Aquitaine.....	10
2.3.3	Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Nouvelle Aquitaine	11
2.4	Validité et validation des titres de transport TER Nouvelle Aquitaine.....	11
2.4.1	Validité des titres.....	11
3	Echange et remboursement des titres de transport TER Nouvelle Aquitaine	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	Cas particuliers	13
3.2.3	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	Echange de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s)	14
3.3.3	Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s)	14
3.3.4	Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction	15
4	Contrôle des titres de transport et régularisation	15
4.1	Contrôle	15
4.2	Régularisation du Voyageur en situation irrégulière.....	16
4.2.1	Situation irrégulière.....	16
4.2.2	Contrôle et transaction pénale.....	17
4.3	Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème distribution.....	18
4.3.1	Barème de bord	19
4.3.2	Barème distribution.....	19
4.3.3	Absence de titre de transport et situations assimilées	19
4.3.4	Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits.....	20
4.3.5	Titre de transport non composté	20

4.3.6	Surclassement.....	20
4.3.7	Modification de parcours	20
4.4	Modalités de paiement	21
4.5	Dispositifs spécifiques d'embarquement	21
4.5.1	Dispositifs d'embarquement	21
4.5.2	Conditions et modalités d'accès au train	21
4.5.3	Contrôle à quai et à bord.....	21
5	Contacts et Réclamation.....	21
5.1	Service ALLO TER	22
5.2	Réclamation.....	22
Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER Nouvelle Aquitaine.....		22
1.	Formation des prix.....	22
1.1	Définition du prix de base	22
1.2	Prix de base pour les parcours réalisés en TER Nouvelle Aquitaine.....	23
1.3	Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la région Nouvelle Aquitaine.....	23
1.4	Calcul du prix des titres de transport	24
1.5	Informations données sur les prix	25
2	Détermination des prix réduits.....	25
2.1	Prix applicables aux enfants	25
2.1.1	Enfants de moins de 4 ans.....	25
2.1.2	Enfants de 4 à 11 ans inclus.....	25
2.1.3	Enfants à partir de 12 ans.....	25
2.2	Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER Nouvelle Aquitaine	25
3	Tarification nationale applicable sur TER Nouvelle Aquitaine	26
3.1	Calendrier Voyageur	26
3.2	Les cartes commerciales.....	26
3.3	Abonnement Forfait	29
3.4	Tarifs pour les Groupes.....	29
3.5	Militaires et Réformé Pensionné de Guerre.....	37
3.6	Familles nombreuses	39
3.7	Aller et retour populaires	41

3.8	Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées	44
3.9	Promenades d'enfants.....	46
4	Tarification régionale applicable sur TER Nouvelle Aquitaine.....	47
5	Garantie Fiabilité TER	52
6	Prestations associées au transport.....	52
6.1	Bagages.....	52
6.1.1	Généralités	52
6.1.2	Responsabilité	53
6.2	Objets trouvés	53
6.3	Animaux.....	53
Volume 3.....		55
1	Barème de régularisation TER Nouvelle Aquitaine	55
Volume 4.....		55
1.1.	Responsable de Traitement.....	55
1.3.	Finalités de traitement	56
1.4	Durée de conservation	57
1.5	Droits des personnes	57
Volume 4.....		59
1	Conditions Générales des Abonnements Annuels	59
1.1	Conditions Générales du Pass Abonné -28 et Pass Ter -28	59
1.2	Conditions Générales du Pass Abonné tout public (+28 ans) et Pass Ter tout public (+28 ans)	65
PRÉAMBULE.....		65

Volume 1 – Dispositions générales

1 Champs d'application

1.1 Généralités

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

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

Les CGV TER Nouvelle Aquitaine sont consultables sur le site TER Nouvelle Aquitaine (<https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine>).

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 Nouvelle Aquitaine :

- Les services ferroviaires autres que TER Nouvelle Aquitaine.
- 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 Nouvelle Aquitaine

2.1 Définition du contrat de transport

TER Nouvelle Aquitaine s'engage à transporter le voyageur 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 3.3 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 ou électronique, 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 Nouvelle Aquitaine

2.2.1 Conditions générales

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

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable remplissant les conditions des CGV TER Nouvelle Aquitaine, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que le compostage, la validation ou l'apposition de mentions manuscrites.

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

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 Nouvelle Aquitaine, 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 www.sncf.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) indiquent les numéros de train et horaires associés
- 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 sauf la part correspondant au service TER dans les conditions du 14.3 du Volume 1 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site www.sncf.com (les trajets TER effectués dans le cadre d'un billet direct ne donnent pas lieu à indemnisation jusqu'au 31/12/24).
- 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 idoine des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine. Les chiens guides d'aveugle ou d'accompagnement voyagent gratuitement et sans billet dans tous les trains TER de la région.

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 des vélos et trottinettes dans la région TER Nouvelle Aquitaine

Les vélos peuvent être transportés à bord des trains TER gratuitement et sans réservation dans la limite du nombre d'emplacements disponibles à bord du train concerné. Des mesures spécifiques sont mises en place durant la saison estivale sur certaines lignes TER de la région. Elles sont décrites sur le site TER Nouvelle-Aquitaine.

Ils doivent être obligatoirement placés dans les espaces vélo aménagés à cet effet. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes ou les vitres extérieures des TER où se situent les espaces vélo. Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès des vélos à bord du train en cas de sur-affluence.

Sont acceptés en qualité de bagages à main et à raison d'un objet par voyageur :

- les trottinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 1,30m x 0,90m une fois pliées.
- les vélos pliants, sous réserve qu'ils soient pliés et à condition de mesurer au maximum 1,30m x 0,90m une fois pliés
- les vélos sous réserve que leurs roues soient démontées, et qu'ils soient contenus dans des housses de 1,30m x 0,90m au maximum ;

Les vélos pliants et trottinettes doivent être pliés à bord du train afin de limiter l'encombrement

Les sacoches des vélos doivent être retirées avant l'accès au TER Nouvelle-Aquitaine, pour limiter l'encombrement de la zone vélo.

Sont interdits à bord des TER Nouvelle-Aquitaine les vélos couchés, tricycles, tandems, vélos cargo, longtail, remorques et tout vélo dont les dimensions sont supérieures à celles d'un vélo classique ne sont pas autorisés.

Chaque vélo déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions de l'article R. 2241-20 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.

Le voyageur est responsable de son vélo (transport, maniement, surveillance) tout au long du trajet. Les opérations de chargement et de déchargement des vélos et trottinettes sont effectuées par les voyageurs, sous leur entière responsabilité.

Pour le confort, la sécurité et la sûreté de tous, lors du voyage, seuls les vélos et trottinettes que le voyageur a la capacité de porter lui-même et en une seule fois sont admis à bord des trains. Le voyageur doit pouvoir les porter et les placer aisément dans les espaces dédiés, sans risques pour les autres voyageurs, leurs bagages ou lui-même. L'accès au train pourra être interdit en cas de transport d'un nombre trop important de vélos, de dimensions non respectées ou de vélos ou trottinettes non autorisés (liste ci-dessus).

Les vélos transportés à bord des TER, trottinettes, vélos pliants pliés et autre équipement vélo démonté ne doivent pas entraver la circulation à bord et ne pas générer de risque particulier pour les autres voyageurs.

Les vélos ne sont pas acceptés dans les autocars réguliers ou de substitution.

2.3 Titres de transport valables sur TER Nouvelle Aquitaine

2.3.1 Les différents titres de transports

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

- le titre papier au format IATA (le « **Billet Papier IATA** ») désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique. Il est émis par les guichets des gares, les automates Grandes Lignes et certaines agences de voyage des partenaires agréés SNCF.
- le titre papier au format ISO (le « **Billet Papier ISO** ») désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billet Régionaux (automates TER).
- le titre Digital TER (le « **Billet Digital TER** ») désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via le site internet TER Nouvelle Aquitaine et les agences de voyage ou via l'outil ou l'application de vente fixe. 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'identités (papier, documents numérisés,) ne sont pas admises. L'impression du billet / abonnement n'est pas obligatoire si le voyageur a chargé son billet / abonnement digital TER sur son smartphone en format PDF. Dans ce cas, le voyageur TER voyage avec un billet / abonnement sur son smartphone. Lors du contrôle des titres de transport, l'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il appartient au voyageur TER d'être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport.

Le Billet/Abonnement Digital TER est nominatif, personnel et incessible. Il est non échangeable mais remboursable si le tarif le permet dès leur commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues). Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet/abonnement annulé. Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet/abonnement digital TER, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur le site Internet TER Nouvelle-Aquitaine (<https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine>).

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

- le **support billettique** désigne un support type carte à puce permettant de charger des produits et des services proposés par SNCF et ses partenaires notamment de l'urbain. Ce support est utilisé pour TER Nouvelle Aquitaine pour certains tarifs, se reporter au site Internet TER Nouvelle Aquitaine pour obtenir les informations liées aux cartes billettiques (<https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine>).

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 (sauf cas particuliers des duplicatas Abonnement Scolaire Réglementé et Abonnement Interne Scolaire).

2.3.2 Vente des titres de transport TER Nouvelle Aquitaine

2.3.2.1 Généralités

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

- du site Internet TER Nouvelle Aquitaine ;
- du réseau Gares et Boutiques SNCF ;
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gares 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 ;
- du service de commande par téléphone ALLO TER accessible à partir du numéro de téléphone suivant 0 800 872 872 (service et appel gratuit), tous les jours de 6h30 à 19h30 du lundi au samedi, et dimanche et fêtes : de 14h00 à 20h00.
Pour retrouver l'ensemble des conditions d'accès au service, se reporter au site TER Nouvelle Aquitaine (<https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine>).
- Pour l'achat des titres de transport pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, se reporter sur le site :

<https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe>

Pour les groupes supérieurs à 36 et concernant des trajets uniquement sur en TER, il convient de s'informer sur le site TER Nouvelle-Aquitaine, et d'adresser une demande spécifique via le formulaire disponible sur le site TER Nouvelle-Aquitaine

<https://onicster.force.com/formulaireNAQ/s/?region=FR-NAQ&type=groupe>

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur TER Nouvelle-Aquitaine 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 (absence de moyen de distribution physique tels que guichet ou distributeur régional de billet). 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 3 – Annexe 1 des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine).

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 le billet digital TER.

2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Nouvelle Aquitaine

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 Nouvelle Aquitaine sur présentation d'une pièce d'identité avec photo.

2.4 Validité et validation des titres de transport TER Nouvelle Aquitaine

2.4.1 Validité des titres

Le titre de transport TER Nouvelle-Aquitaine 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 Nouvelle-Aquitaine 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 Nouvelle-Aquitaine ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

2.4.2 Délai d'utilisation des titres de transport

Après le compostage, le titre de transport TER acheté en gare (guichet, borne) ou en boutique SNCF doit être utilisé pour un départ le jour même et le trajet ne doit être terminé dans les 24h qui suivent le compostage.

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.

2.4.3 Validation des différents types de titres de transport

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider le Billet Papier IATA ou le Billet Papier ISO relatif à ce trajet au moyen des composteurs mis à disposition

dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt. Le compostage comporte un embossage triangulaire, le nom de la gare de montée, la date et l'heure.

En cas d'arrêt volontaire en cours de trajet, le billet Papier IATA ou le billet Papier ISO correspondant à celui-ci doit être composté à nouveau au départ de la gare d'arrêt. 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.

En cas d'arrêt occasionné par des changements de trains nécessaires à la réalisation en continuité du voyage, si le voyageur utilise plusieurs Billets Papier IATA, Billets Papier ISO ou Billets à Valeur pour un même voyage, il doit tous les valider à la gare origine du premier trajet.

En cas d'absence de composteur, le voyageur doit aviser spontanément le personnel de contrôle.

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.

Le Billet Digital TER n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès au train par le voyageur.

3 Echange et remboursement des titres de transport TER Nouvelle Aquitaine

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 Nouvelle-Aquitaine peut être échangé sans frais
- A partir de J : le billet est non échangeable
- Après la durée de validité du titre, le titre est non échangeable.

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

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

L'ensemble de ces dispositions s'applique sur les billets TER Nouvelle Aquitaine sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur suivant les conditions définies.

Cas particulier, les Cartes + ne sont pas échangeables quel que soit le canal de distribution.

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 Nouvelle Aquitaine peut être remboursé sans frais à la condition que le titre original soit présenté ;
- A partir de J : le billet est non remboursable ;

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

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

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

Le Billet Digital TER acheté via les sites régionaux TER, le site ou l'application SNCF Connect, les autres agences de voyage, l'outil en vente fixe ou l'application de vente en mobilité, est remboursable 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 Nouvelle Aquitaine sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur selon les conditions définies.

3.2.2 Cas particuliers

Dans le cas exceptionnel où un voyageur se trouve contraint de renoncer à son voyage alors qu'il a déjà composté son titre de transport, sa demande de remboursement doit être présentée immédiatement au guichet de la gare dans laquelle son titre de transport vient d'être composté. Si le remboursement ne peut être effectué immédiatement, le titre de transport est annoté par un agent du service commercial des gares, pour permettre un remboursement normal ultérieurement.

Cas particulier des cartes commerciales TER Nouvelle-Aquitaine : la Carte + est remboursable au plus tard la veille de son 1^{er} jour de validité, une retenue de 10% est appliquée lors du remboursement. Les Cartes + achetées sur le canal digital ne sont pas remboursables.

3.2.3 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 ALLO TER au 0 800 872 872 Lundi au samedi : 06h30 - 19h30, Dimanche et fêtes : 14h00 – 20h00 (service et appel gratuits) ; A l'exception du règlement par « bon d'achat », lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire. Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances », le montant à rembourser pour chacun de ces modes est remboursé en « bon d'achat ».

3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

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

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies aux articles 3.1. et 3.2 des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément 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 des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine. Dans ce cas, le trajet aller est recalculé sur le prix Tarif Normal sur TER Nouvelle Aquitaine. La retenue applicable est calculée sur le prix du trajet retour initialement payé par le voyageur et non effectué ; son montant est arrondi au décime d'euro inférieur.

3.3.2 Echange de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s)

Au plus tard à J-1, un échange de titre de transport peut être réalisé pour ajuster le nombre de voyageurs présents initialement sur le titre de transport TER. Cet échange pourra donner lieu à une transaction supplémentaire (en débit ou en crédit) entre SNCF et le porteur du titre.

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 Tarif normal en vigueur en région Nouvelle Aquitaine. La retenue applicable est effectuée sur le prix du voyage correspondant au(x) voyageur(s) manquant(s), son montant étant arrondi au décime d'euro inférieur.

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

Au plus tard à J-1, 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 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 Tarif normal en vigueur en région Nouvelle Aquitaine. La retenue applicable est effectuée sur le prix du voyage correspondant au(x) voyageur(s) manquant(s), son montant étant arrondi au décime d'euro inférieur.

3.3.4 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 normal (qu'il a dû payer avant de voyager) et celui du titre de transport après réduction (qu'il aurait payé s'il n'avait pas oublié sa carte ouvrant droit à réduction) lui soit remboursée par SNCF. Pour bénéficier de ce droit à remboursement, le voyageur doit faire personnaliser son titre de transport par le contrôleur lors de son voyage et devra donc présenter une pièce d'identité 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, billet Papier IATA, titre Papier ISO IATA ou titre Digital TER imprimé ou chargé sur smartphone 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...) 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...) ne sont pas admises.

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

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

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

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

4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

4.2.1 Situation irrégulière

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 Nouvelle Aquitaine 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, ni son billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone ;
- présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (compostage, validation...);
- n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- voyage avec un titre de transport, ou billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone, illisible ou falsifié, ou carte billettique sans titre de transport chargé ;
- voyage avec un titre de transport nominatif et inaccessibles établi au nom d'une autre personne ;
- voyage avec un billet digital TER et présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone dont la lecture révèle que le billet digital TER 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 après compostage ;
- 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.
- Présente un titre urbain au-delà du ressort territorial des agglomérations au sein desquelles est pratiquée l'acceptation des titres urbains dans les trains TER Nouvelle-Aquitaine : La Rochelle, Limoges, COBAS, Bordeaux Métropole uniquement sur la ligne 42. Les titres urbains ne peuvent-être utilisés au-delà du ressort territorial de l'agglomération et tout déplacement n'étant pas réalisé intégralement à l'intérieur du périmètre du ressort territorial de l'Agglomération nécessite l'achat d'un billet TER pour la totalité du voyage, la combinaison de deux titres de transport se succédant (parfois appelée « soudure ») n'étant pas acceptée.
-

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

- 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 3.2.1 des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine, 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 Nouvelle Aquitaine ».

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/ou 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 5 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site sncf.com.

En outre, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation billet digital TER, d'un abonnement, d'une carte billettique 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 aux conditions du Barème de bord et du Barème distribution

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

Les règles reprises au point 5.1 et 5.2 s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER.

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

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

Les régularisations à titre commercial s'effectuent dans les conditions précisées ci-après.

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

4.3.1 Barème de bord

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

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

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

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

4.3.2 Barème distribution

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

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

Le Barème distribution est calculé sur la base du tarif pratiqué au guichet, au DBR ou à la vente à distance.

4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées

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

Pour TER Nouvelle Aquitaine :

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

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

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

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

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

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

4.3.5 Titre de transport non composté

Lorsque le compostage d'un titre de transport est obligatoire, il n'est rien perçu du voyageur qui signale sa situation dans les conditions prévues à l'article 3.2.1 des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine, excepté sur les lignes sans accompagnement commercial systématique. Lorsque le voyageur ne se signale pas ou s'il voyage sur une ligne sans accompagnement commercial systématique, il est perçu un montant forfaitaire repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER Nouvelle Aquitaine ».

4.3.6 Surclassement

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

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

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

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

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

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

4.3.7 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 5.1 et suivants.

4.4 Modalités de paiement

À bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France, par chèque bancaire ou postal en euros payable en France par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement. Les paiements sans contact avec les applications Apple Pay et Google Pay (sans limite de montant) sont également acceptés. En cas de paiement par chèque bancaire ou postal, le voyageur doit présenter une pièce d'identité officielle. En cas de montant supérieur à 150 euros, le voyageur devra présenter deux pièces d'identité officielles et valides. Le chèque doit être établi à l'ordre de SNCF Voyageurs.

4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

4.5.1 Dispositifs d'embarquement

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

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

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 d'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.

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.
- des opérations de compostage lorsque celles-ci sont obligatoires en application des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine.

5 Contacts et Réclamation

5.1 Service ALLO TER

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter ALLO TER au 0 800 872 872 (service et appel gratuits), du lundi au samedi de 06h30 à 19h30 et le dimanche et fêtes de 14h00 à 20h00.

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 Nouvelle Aquitaine seul peuvent déposer une réclamation via Internet :

- Sur le site TER Nouvelle Aquitaine : rubrique Contacts.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours mixte TER Nouvelle Aquitaine et TGV inOui 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.

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés. Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9.

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 www.mediateur.sncf.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 TER Nouvelle Aquitaine

1. Formation des prix

1.1 Définition du prix de base

Le tarif de base sur TER Nouvelle Aquitaine 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 Nouvelle Aquitaine sur une relation correspondant au périmètre de l'offre de transport régionale Nouvelle Aquitaine 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 Nouvelle Aquitaine déterminé selon une règle et un barème définis aux points 1.3 ci-dessous.

Un prix tarif normal de référence et des prix tarif de base particuliers sont également définis en 1^{ère} classe.

1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER Nouvelle Aquitaine

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

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

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

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables dans la région Nouvelle Aquitaine.

Barème kilométrique de référence au 01 décembre 2022 - 2nde classe			
De (km)	A (km)	a	b
1	16	0,826	0,2063
17	32	0,265	0,2297
33	64	2,197	0,1695
65	109	3,066	0,1580
110	149	4,336	0,1513
150	199	8,582	0,1266
200	300	8,232	0,1283
301	499	14,486	0,1093
500	799	19,574	0,0977
800	9999	34,175	0,0801

Tarifs en vigueur au 1^{er} décembre 2022 en Nouvelle-Aquitaine sur les TER.

1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la région Nouvelle Aquitaine

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

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

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

Barème kilométrique Inter régional Nouvelle-Aquitaine <> Pays de la Loire 01 Dec 2022 - 2nde				Barème kilométrique Inter régional Nouvelle-Aquitaine <> Auvergne Rhône Alpes 01 Dec 2022 - 2nde				Barème kilométrique Inter régional Nouvelle-Aquitaine <> Occitanie 01 Dec 2022 - 2nde			
MOY BKR NA et BKR PDLL				BKN				BKR OCC			
De (km)	A (km)	a	b	De (km)	A (km)	a	b	De (km)	A (km)	a	b
1	16	0,810	0,2023	1	16	0,7781	0,1944	1	16	0,794	0,1983
17	32	0,370	0,2209	17	32	0,2503	0,2165	17	32	0,255	0,2208
33	64	2,154	0,1662	33	64	2,0706	0,1597	33	64	2,112	0,1629
65	109	3,007	0,1550	65	109	2,8891	0,1489	65	109	2,947	0,1519
110	149	4,252	0,1483	110	149	4,0864	0,1425	110	149	4,168	0,1454
150	199	8,416	0,1242	150	199	8,0871	0,1193	150	199	8,249	0,1217
200	300	8,073	0,1258	200	300	7,7577	0,1209	200	300	7,913	0,1233
301	499	14,206	0,1072	301	499	13,6514	0,1030	301	499	13,924	0,1051
500	799	19,195	0,0958	500	799	18,4449	0,0921	500	799	18,814	0,0939
800	9999	34,750	0,0771	800	9999	32,2041	0,0755	800	9999	32,848	0,0770

Tarifs en vigueur au 1^{er} décembre 2022

Le barème kilométrique de référence est un barème de base régional dit « de référence » du prix kilométrique appliqué sur les produits de la gamme tarifaire régionale néo-aquitain. Appelé aussi BKR, il permet également de décliner un barème kilométrique de référence inter régional pour les produits tarifaires régionaux qui sont acceptés pour des voyages réalisés au départ de la Région Nouvelle-Aquitaine vers les régions voisines.

Le BKRI est un barème convenu entre deux régions signataires d'un accord d'acceptation tarifaire pour permettre de voyager aux conditions du tarif choisi vers la région limitrophe concernée.

Ces prix sont la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur des parcours interrégionaux.

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

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

- lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains TER, de la région Nouvelle Aquitaine vers une région limitrophe, les conditions tarifaires appliquées sont celles définies par les deux régions dans le cadre d'une convention d'acceptation tarifaire ;

- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains dont TER Nouvelle Aquitaine et TGV inOui ou Intercités ou OUIGO, les conditions tarifaires propres à chaque transporteur s'appliquent sur chacun des segments.

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

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

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

1.5 Informations données sur les prix

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

L'information sur les prix peut être donnée soit aux guichets des gares, soit dans les agences de voyages agréées, soit dans les boutiques SNCF, soit sur Internet.

2 Détermination des prix réduits

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

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

2.1 Prix applicables aux enfants

2.1.1 Enfants de moins de 4 ans

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

2.1.2 Enfants de 4 à 11 ans inclus

De 4 à 11 ans inclus, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix de base.

2.1.3 Enfants à partir de 12 ans

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

2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER Nouvelle Aquitaine

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

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

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

3 Tarification nationale applicable sur TER Nouvelle Aquitaine

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

3.1 Calendrier Voyageur

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

Le calendrier Voyageurs n'est plus appliqué en Région Nouvelle-Aquitaine depuis le 1^{er} octobre 2022 pour les cartes Avantage Jeunes et Senior de SNCF.

Pour les autres tarifs (comme le tarif Groupe), La définition de ces périodes est, en général, la suivante :

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

SNCF met ce calendrier à disposition de ses voyageurs dans les gares, les boutiques SNCF et le site SNCF.com.

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

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

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

3.2 Les cartes commerciales

3.2.1 Généralités

Les cartes de réduction proposent des réductions (contrairement aux voyageurs non titulaires de cartes de réduction) sur des parcours TER Nouvelle Aquitaine. Ces réductions s'appliquent sauf indication contraire dans les précédentes CGV TER Nouvelle Aquitaine sur le tarif normal applicable sur les TER Nouvelle Aquitaine à l'intérieur de la région et entre deux régions.

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

3.2.2 Particularités des CARTES AVANTAGE sur TER Nouvelle Aquitaine

Les CARTES AVANTAGE proposent des réductions (contrairement aux voyageurs non titulaires de CARTES AVANTAGE).

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

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

3.2.2.1 Particularités de la CARTE AVANTAGE Jeune et de la CARTE AVANTAGE Senior sur TER Nouvelle Aquitaine

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 30% sur les TER Nouvelle Aquitaine (fin de l'application du calendrier voyageur pour ces produits depuis le 1^{er} octobre 2022).

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 Nouvelle Aquitaine.

Parcours interrégionaux

Pour les parcours interrégionaux, les réductions relatives aux CARTES AVANTAGE Jeune et Senior s'appliquent selon les conditions définies par les régions concernées.

Les Cartes Avantage Jeune et Senior de SNCF Voyageurs ou les tarifs conventionnés par SNCF Voyageurs qui sont acceptés par l'une et l'autre des Régions sont acceptés sur des parcours interrégionaux dans les conditions de la Région de départ.

Les Cartes Avantage Jeune et Senior de SNCF Voyageurs ou les tarifs conventionnés par SNCF Voyageurs qui ne sont pas acceptés par au moins l'une des 2 Régions ne sont pas acceptés sur des trajets interrégionaux.

3.2.2.2 Particularités de la CARTE Adulte sur TER Nouvelle Aquitaine

La Carte Avantage Adulte n'est pas acceptée à bord de TER Nouvelle-Aquitaine.

3.2.3 Particularités de la Carte Liberté sur TER Nouvelle Aquitaine

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 au Volume 2 des 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 Liberté permet de bénéficier d'une réduction 50% sur les TER Nouvelle Aquitaine.

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 Nouvelle Aquitaine.

Parcours interrégionaux

Pour les parcours interrégionaux, la réduction relative à la Carte Liberté s'appliquent selon les conditions définies par les régions concernées.

La carte liberté de SNCF Voyageurs ou les tarifs conventionnés par SNCF Voyageurs qui sont acceptés par l'une et l'autre des Régions sont acceptés sur des parcours interrégionaux dans les conditions de la Région de départ. La carte liberté de SNCF Voyageurs ou les tarifs conventionnés par SNCF Voyageurs qui ne sont pas acceptés par au moins l'une des 2 Régions ne sont pas acceptés sur des trajets interrégionaux.

3.2.4 L'offre Pass Eurail/Interrail sur TER Nouvelle Aquitaine

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 Nouvelle Aquitaine, 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>
- Pour le Pass Eurail : <https://www.eurail.com/en>

3.3 Abonnement Forfait

A partir du 1^{er} juin 2023, les abonnements forfait ne sont plus acceptés à bord de TER Nouvelle-Aquitaine.

3.4 Tarifs pour les Groupes

Pour les groupes il existe trois modalités et tarifications en fonction de la composition du groupe et du canal de vente emprunté. Les modalités sont explicitées ci-après :

- Pour les groupes de 10 à 36 voyageurs au maximum
- Pour les groupes, égal ou au-delà de 37 voyageurs
- Pour les groupes scolaires

3.4.1 Le tarif groupe SNCF de 10 à 36 voyageurs

Bénéficiaires

Le Groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes à 36 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.

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

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

L'enfant de moins de 4 ans voyagera gratuitement.

Canaux de vente

Pour les groupes inférieurs ou égaux à 36 voyageurs et sur les trains autorisés :

En ligne, à partir des sites des distributeurs habilités à vendre l'Offre Groupe

Pour les groupes inférieurs ou égaux à 24 voyageurs sur les trains autorisés

Après du réseau Gares et Boutiques SNCF et auprès des agences de voyage agréées SNCF

Pour les groupes inférieurs ou égaux à 36 voyageurs, sur les trains autorisés avec une correspondance TGV / INTERCITE

Après de l'Agence Groupe SNCF : Téléphone : 0810 879 479 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (service 0,05€/min + prix de l'appel)

Ce tarif n'est pas commercialisé à bord des trains.

Réductions et conditions d'application de la réduction

Les réductions peuvent atteindre pour les achats réalisés en ligne:

Période de Réduction / Profil de voyageur	Période Blanche	Période Bleue
Adulte > 28 ans	30%	30%
Jeune 12 à 27 ans		75%
Enfant > 12 ans		

Les réductions peuvent atteindre pour les achats via le réseau de vente Gares, Agence Groupe et agences agréées :

Période de Réduction / Profil de voyageur	Période Blanche	Période Bleue
Adulte > 28 ans	30%	30%
Jeune 12 à 27 ans		50%
Enfant > 12 ans		75%

Conditions d'application de la réduction

- Les réductions sont appliquées dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.
- Les titres sont non échangeable et une retenue de 100% du montant est appliquée à partir de J-7 du jour J du voyage,
- Une retenue de 50% par place est appliquée jusqu'à J-8 du jour J du voyage
- Le règlement s'effectue au moment de l'achat des titres en fonction des moyens de paiement du canal de vente emprunté (carte bleu, chèque ou espèces).

Délai d'utilisation des titres de transport

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

Réservation des places

Les places assises ne sont pas garanties à bord des TER Nouvelle Aquitaine.

3.4.2 Le tarif groupe de SNCF à partir de 37 personnes

Bénéficiaires

Le groupe doit au minimum être constitué de 37 personnes au moment de l'achat, qui doivent voyager ensemble et pour le même motif à destination de voyages avec ou sans correspondances, réalisés intégralement avec TER sur les relations régionales en Train TER Nouvelle-Aquitaine.

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 dans le cadre du voyage réalisé.

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

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

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

L'enfant de moins de 4 ans voyagera gratuitement. Les groupes d'enfants doivent être accompagnés d'au moins 1 personne majeure pour 10 enfants.

Les réductions appliquées pour les groupes à partir de 37 voyageurs sont les suivantes

Période de Réduction \ Profil de voyageur	Période Blanche	Période Bleue
Adulte > 28 ans	30%	30%
Jeune 12 à 27 ans		50%
Enfant > 12 ans		75%

Demande, devis et règlement

La commercialisation du tarif Groupe en Nouvelle- Aquitaine à partir de 36 voyageurs, s’effectue par le biais du formulaire en ligne disponible sur le site TER NOUVELLE AQUITAINE. L’organisateur adresse une demande via le formulaire de demande de devis disponible sur le site internet SNCF TER NOUVELLE-AQUITAINE.

<https://recalapi-onicster.cs88.force.com/formulaireNAQ/s/?region=FR-NAQ&type=groupe>

La demande peut être effectuée au maximum jusqu’à un délai de 21 jours ouvrés, précédant le jour du départ du train. Elle doit comporter obligatoirement les informations suivantes :

- Les noms/prénoms de l’organisateur si distinct, 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 de 28 ans et plus, Jeunes de 12 à 27 ans, Enfants de 4 ans à moins de 12 ans)
- Les date(s) et horaire(s) du voyage souhaité

L’interlocuteur commercial adresse ensuite un devis indiquant les conditions de voyage avec le prix et le montant de la somme à verser ainsi que les conditions générales de vente.

Un devis sera établi à partir des informations renseignées :

- la gare d’origine et celle de destination,
- la date du voyage,
- les typologies et le nombre des passagers,
- le choix de l’horaire et du train.

L’acceptation du devis permet de réaliser une pose d’option gratuite à partir de la date de la demande et en fonction de la date de départ. La date de la levée d’option gratuite est indiquée sur le devis.

Le règlement s’effectue uniquement par virement bancaire, la constatation du règlement sur le compte bancaire par l’agent commercial fait acte de confirmation de la demande du client. Le règlement de la totalité du voyage entraîne l’acceptation sans réserve des conditions générales.

En cas d’absence de règlement de la totalité du voyage, les billets ne seront pas émis et seront remis en vente.

Émission des titres

A réception du paiement intégral du montant indiqué sur le devis, le centre de relation client TER Nouvelle-Aquitaine fera parvenir à l'organisateur un titre de transport collectif des voyageurs du Groupe (billet digital groupe) par mail au plus tard 7 jours avant la date de départ du voyage.

Le billet digital Groupe TER est nominatif au nom du Groupe renseigné par l'organisateur au moment de son achat. Le groupe est tenu de voyager ensemble (le titre peut être détenu à titre d'information par chaque voyageur du groupe).

L'Organisateur doit imprimer les Billets Groupe sur une page au format A4.

Le billet doit être utilisé pour le train à la date et l'heure indiquées sur le billet. A défaut de présentation du billet digital Groupe TER, le Groupe de voyageurs sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé en conséquence. Ce titre de transport ne nécessite pas de compostage.

Modification de réservation

Pour toute modification du nombre de voyageurs (réduction ou augmentation de l'effectif, modification de la typologie de passagers (ex : adulte en jeune), l'organisateur est invité à se rapprocher de son interlocuteur commercial par mail ou téléphone (Centre de Relations Clients de Nouvelle-Aquitaine dont les coordonnées sont indiqués ci-après). L'augmentation du nombre de voyageurs du groupe s'effectuera sous réserve des places disponibles.

Le tarif accordé est fonction des disponibilités et de la typologie des nouveaux voyageurs (Adulte, Jeune, Enfant). En cas de modification de voyage entraînant une augmentation du prix global du voyage, l'organisateur devra faire parvenir le solde du voyage dans les délais mentionnés sur le devis de modification de voyage.

En cas de modification de date ou d'horaire du voyage, le client est chargé d'annuler sa réservation et d'en faire une nouvelle.

Annulation, Remboursement

Les modalités de retenue en cas d'annulation totale du voyage par le Client (ou Organisateur) sont les

J étant la date de circulation du premier trajet/ train	Taux de retenue appliquée après paiement du solde
Entre la date du paiement et J-31	0%
Jusqu'à J-30	25% de retenue par place annulée
De J-29 à J-8	50% de retenue par place annulée
A partir de J-7	100% de retenue par place annulée

suivantes.

En cas de remboursement suite à une situation perturbée, l'après-vente peut avoir lieu au plus tard jusqu'à deux mois après la date du trajet aller. Le remboursement effectif peut prendre un délai de quatre semaines au maximum.

Dispositions complémentaires : Bagages & Prestations complémentaires

Les conditions générales relatives aux prestations complémentaires telles que les vélos, le transport de bagage, la déclaration de PMR/PSH, l'accompagnement spécifique en gare, etc. sont définies en fonction des modalités propres à la région Nouvelle-Aquitaine.

Pour des raisons de sécurité, les voyageurs ne doivent en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux, conformément au décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés.

C'est pourquoi il est rappelé que :

- Les membres du groupe devront emporter des bagages à main 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 affectés aux bagages dans les voitures de voyageurs,
- Les malles et cantines ne sont pas acceptées à bord des trains.

L'organisateur et les accompagnateurs s'engagent à ce que les bagages des voyageurs soient étiquetés et identifiables. En cas de voyageur nécessitant une prise en charge PSH/PMR, l'organisateur est tenu de prendre contact avec le service ACCES TER pour les informations et la réservation d'une prestation gratuite de prise en charge. Le service ACCES TER est joignable du lundi au samedi de 07h à 19h au 0800 872 872. Les informations et les conditions se trouvent également sur le site TER Nouvelle-Aquitaine.

Dispositions complémentaires : Présentation du groupe

Les voyageurs doivent être présents en gare au moins 30 minutes avant le départ du train. Les voyageurs sont invités à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer leur acheminement à la gare de départ dans des conditions permettant de faire respecter cette règle.

Le placement à bord du train est libre, les places assises ne peuvent pas être garanties, néanmoins lors de la réservation du train, les capacités du train emprunté sont vérifiées afin de permettre au groupe de voyager dans les meilleures conditions.

En cas de retard du Groupe ou de l'un de ses voyageurs, il ne sera pas possible de différer le départ du train.

TER Nouvelle-Aquitaine fera son possible pour permettre au groupe de monter à bord dans la mesure où un tel embarquement ne présenterait pas de danger pour les biens, les personnes ou les circulations ferroviaires. A défaut, si les circonstances l'exigent, et notamment si cela permet d'éviter un risque d'exploitation lié à un retard du départ du train en question, le personnel assermenté pourra enjoindre aux voyageurs du groupe arrivés tardivement de quitter les emprises ferroviaires, conformément aux dispositions de l'article L 2241-6 du code des transports. Aucun remboursement, aucune indemnité ne saurait être réclamée par les voyageurs à ce titre.

Dispositions complémentaires : Responsabilité

L'organisateur est responsable du comportement des voyageurs du groupe à bord du train et de tous dommages ou préjudices que ces derniers pourraient causer au train, à TER ou à son personnel. En conséquence, l'organisateur s'engage à indemniser TER et son personnel de tout préjudice subi par eux, du fait des voyageurs du Groupe, à les garantir contre toute action exercée à leur encontre par les victimes ainsi qu'à renoncer à tout recours contre TER, son personnel et ses éventuels assureurs.

Afin de permettre aux services TER d'informer le groupe en cas d'une nécessité de recontact, il est demandé à l'organisateur de renseigner les informations des accompagnateurs lors de la réservation, mais aussi de les mettre à jour lors des échanges avec l'interlocuteur commercial.

3.4.3 L'offre Groupe Scolaire Nouvelle-Aquitaine

La tarification et les niveaux de réduction supplémentaires

Cette tarification s'adresse aux groupes scolaires constitué par des élèves et leurs accompagnants issus :

- Des écoles maternelles, primaires, collèges, lycées
- Instituts médicaux-éducatifs
- Centre de formation des apprentis de Nouvelle-Aquitaine.

Pour des voyages réalisés sur le périmètre de la Région Nouvelle-Aquitaine, et, jusqu'aux limites dites « conventionnelles » de la région, à savoir, Tarbes, Montluçon, Saumur, et Châteauroux.

Accessible uniquement pendant la période scolaire (hors vacances scolaire), le prix fixé par personne sur la totalité du parcours est variable en fonction du kilométrage parcouru. Cette base de prix est appliquée y compris si la taille du groupe est inférieure au groupe de 30. Les accompagnateurs supplémentaires bénéficient de 30% de remise, et le coût supplémentaire par groupe de 8 élèves respecte les mêmes paliers de prix. Ce tarif est utilisable une fois dans l'année et par classe.

Valable dans les trains circulant entre 9h et 16h (heure de départ origine) du lundi au jeudi et dans les trains entre 9h et 12h (heure de départ origine) le vendredi. Les demandes en dehors des plages horaires prévues peuvent être examinées au cas par cas en fonction de la capacité du train demandé.

Les prix au 1^{er} décembre 2022 :

0-100 km : 1 €
101-200 km : 2€
201-300 km : 3€
301-400 km : 4€
401-500 km : 5€
501-600 km : 6€

Comment réserver son trajet ?

Chaque demande fait l'objet d'une étude d'acceptation préalable. La demande de l'école doit être effectuée au plus tôt 6 mois et au plus tard 3 semaines avant la date de voyage.

Un formulaire en ligne disponible sur le site TER Nouvelle-Aquitaine : www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine doit être complété et transmis afin que la demande puisse être traitée.

<https://recalapi-onicster.cs88.force.com/formulaireNAQ/s/?region=FR-NAQ&type=groupe&scolaire=vrai>

Chaque demande est traitée sous un délai de 48H (situation normale), ce délai peut être allongé en cas de force majeure. Une réponse est apportée à minima 10 jours avant la date du voyage.

- Si, à J-10 la proposition n'a pas été validée par SNCF et qu'aucun accord concernant l'emprunt d'un autre train n'a été trouvé, il sera proposé de reporter le voyage à une date ultérieure. En cas de désaccord, la demande ne pourra pas aboutir.
- Si au plus tard à J-10, le client valide la proposition de SNCF envoyée par mail, au client, le formulaire d'autorisation d'emprunt qui sera à présenter au guichet pour procéder à la finalisation de l'achat en gare.

Le client choisit la gare dans laquelle il souhaite acheter son billet. Ce choix est réalisé en accord avec SNCF afin d'orienter au mieux le client.

Achat du billet, Validation finale du voyage par le client

Au plus tard 10 jours avant la date du voyage, le paiement et le retrait des billets doit avoir été réalisé dans la gare choisie par le client. Pour permettre la finalisation de l'achat, le formulaire d'autorisation d'emprunt envoyé par mail sera obligatoirement présenté. Le paiement par mandat administratif n'ayant plus cours, les « Carte d'Achats » utilisées par les administrations sont acceptées, ou tout autre moyen de paiement déjà acceptés par SNCF.

Le formulaire d'autorisation d'emprunt sera restitué au client, il devra être présenté lors des opérations de contrôle à l'agent à bord.

Échange et remboursement

Le billet Groupe Scolaire est non échangeable, et non remboursable. Cependant en cas de force majeure, une réclamation pourra être faite au service Allo TER.

3.5 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

3.5.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur TER Nouvelle Aquitaine

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

Cette réduction est appliquée dans les conditions définies ci-dessus. Elle est accordée selon la classe de voiture portée sur la carte de circulation :

- en 1ère et 2ème classe aux officiers, sous-officiers et volontaires dont la carte possède la mention 1ère et 2ème classe ;

- en 2ème classe uniquement aux militaires du rang sous contrat et volontaires.

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

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

Le tarif carte famille militaire n'est pas accepté à bord des TER Nouvelle-Aquitaine.

Délivrance et utilisation des titres de transport

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

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

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

Classe de voiture

La classe de voiture à utiliser est déterminée par l'Autorité militaire.

Conditions d'application de la réduction

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

Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echanges et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine.

3.5.2 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur TER Nouvelle Aquitaine

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

- 50 % pour les pensionnés de 25 % à 45 % ;
- 75 % pour les pensionnés de 50 % et plus, dans les conditions suivantes :
- sur le plein tarif en vigueur.

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

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

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

Échange et remboursement

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

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

3.6 Familles nombreuses

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

Réduction et conditions d'application de la réduction

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

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

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

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

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

La réduction est calculée dans les TER Nouvelle Aquitaine sur la base du plein tarif défini au point 1.2 et 1.3 du Volume 2 des présentes CGV TER Nouvelle Aquitaine.

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

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

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du Volume 2 chapitre 1 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 au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com, et à partir du 02 janvier 2023 sur le site www.carte-familles-nombreuses.gouv.fr**

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

Bénéficiaires

Sous réserve des conditions définies dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com, il est délivré une carte « Famille nombreuse » strictement personnelle, permettant de bénéficier, quelle que soit la classe de voiture empruntée, d'une réduction de 30 % calculée sur le prix du plein tarif 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 enfant, 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 et à partir du 02 janvier 2023 sur le site www.carte-familles-nombreuses.gouv.fr**

3.7 Aller et retour populaires

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

Bénéficiaires

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

- 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 Nouvelle Aquitaine sur le plein tarif de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

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

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

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

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

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

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

Bénéficiaires

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

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

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

Il est délivré, au choix du demandeur :

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

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

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

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 Nouvelle Aquitaine sur le plein tarif de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

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

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

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

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

Délai d'utilisation des titres de transport

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

Pour tout autres informations relatives aux 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 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

3.8.1 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	Gratuit
	- Cécité ou Etoile Verte	
	- Besoin d'accompagnement Cécité	
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 1ère classe, munie d'un titre de transport de 2ème classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1ère classe, dans la limite des places disponibles. Cette disposition s'applique également au premier accompagnateur du voyageur en fauteuil roulant.

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

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

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

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

Les chiens-guides d'aveugle et chiens d'assistance "écouteur" pour personnes épileptiques ou les chiens d'éveil pour autistes voyagent gratuitement et sans billet. Lors du voyage, en cas d'opposition des autres voyageurs à la présence du chien guide d'aveugle, « écouteur » ou d'assistance, le personnel d'accompagnement 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 + NOM DE LA RÉGION].

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

3.8.2 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 dans le tableau suivant :

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

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

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

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

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

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

3.9 Promenades d'enfants

Bénéficiaires et prix réduit

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

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

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

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

L'accès au tarif Promenades d'enfants est accordé dans les trains TER Nouvelle Aquitaine en période bleue du calendrier voyageurs.

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 au Volume 2 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site www.sncf.com.

4 Tarification régionale applicable sur TER Nouvelle Aquitaine

Le tableau ci-dessous reprend les tarifs régionaux et pérennes disponibles dans la région Nouvelle Aquitaine.

Pour davantage d'information sur les tarifs listés si dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site Internet TER Nouvelle Aquitaine (<https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine>).

Gamme de produits de tarification régionale Nouvelle-Aquitaine

Produits de référence de tarification régionale Nouvelle-Aquitaine (tarifs en vigueur au 01 décembre 2022).

Tarifs indicatifs applicables jusqu'aux limites tarifaires conventionnels.

Pour plus de précisions et des informations mises à jour en temps réel, nous vous invitons à consulter le site TER de la région Nouvelle-Aquitaine : <https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine>

Tarification clientèle occasionnelle

	Produits	Prix de la carte	Réductions semaine	Réductions week-ends et jours fériés	Commentaires
Jeunes	Tarif enfant	non concerné	Gratuité ou 50%	Gratuité ou 50%	Gratuité jusqu'à l'âge de 3 ans inclus, 50% de réduction sur le tarif normal de 4 ans jusqu'à l'âge de 11 ans inclus.
	Billet Jeunes entre 12 et 28 ans	Prix par personne et par palier en fonction de la distance : de 1 à 43km : 4 € de 44 à 80 km : 7,5 € de 81 à 123 km : 10,5 € de 124 à 156 km : 14€ de 157 à 204 km : 17€ de 205 à 700 km : 20 €			Le Billet jeunes est utilisable pour un trajet et à une date déterminée (choisie par le client). Trajets sur toute la Nouvelle Aquitaine et de Nouvelle Aquitaine vers les régions Centre Val-de-Loire, Pays de la Loire, Occitanie, Auvergne Rhône Alpes.
Tout public	Carte + & Billet +	29 €	50%		Billet + associé à la Carte+ est utilisable pour un trajet et à une date déterminée. Trajets sur toute la Nouvelle Aquitaine et de Nouvelle-Aquitaine vers les régions Centre Val-de-Loire, Pays de la Loire, Occitanie, Auvergne Rhône Alpes. La réduction ne concerne que le titulaire de la carte+
Sociaux	CARTE & TARIF SOLIDAIRE (offre soumise à conditions)	0 €	80%	80%	La Carte Solidaire est réservée aux personnes domiciliées en Nouvelle-Aquitaine qui ont un quotient familial mensuel inférieur à 870 € ou aux bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ou de l'allocation pour demandeurs d'asile (ADA) ou aux réfugiés installés. Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine

Tarifcation Abonnements TER

	Période de validité Abonnement hebdomadaire	Période de validité Abonnement mensuel	Période de validité Abonnement annuel	Commentaires
Abonnements scolaires	non concerné	non concerné	année scolaire 10 mois	<p>Les demandes d'abonnements scolaires sont adressées par les familles à la Région Nouvelle-Aquitaine ou à l'agglomération dont dépend l'élève (en fonction du périmètre de compétence de l'autorité organisatrice).</p> <p>Une attestation de prise en charge (délivrée par l'une de ces AO à la famille de l'élève) permet à l'élève (offre réservée aux élèves collégiens et lycéens) de bénéficier de l'Abonnement Scolaire (édition de l'abonnement en gare sur présentation de l'attestation de prise en charge) et de se déplacer en train entre son domicile et son lieu de scolarité.</p> <p>Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>
Jeunes - 28 ans	7 jours consécutifs	30 jours consécutifs	d'une année sur l'autre sans formalité particulière	<p>Les Pass'abonné-28 sont valables pour réaliser des trajets inférieurs à 500km, en Nouvelle-Aquitaine, mais également pour des trajets de Nouvelle-Aquitaine vers les régions Centre Val-de-Loire, Pays de la Loire, Occitanie, Auvergne Rhône Alpes.</p> <p>Réduction de 33 % supplémentaire par rapport à un Pass abonné Tout Public.</p> <p>Les Pass'abonné-28 hebdomadaires ou mensuels sont remboursables avant le début de validité de l'abonnement, non échangeables et non remboursables au-delà.</p> <p>Les Pass'abonné-28 annuels, peuvent faire l'objet d'une suspension, ou d'une résiliation sous conditions à réaliser depuis l'espace client au plus tard le 10 du mois pour prise en considération au plus tôt le 1er du mois suivant.</p> <p>Au plus tard le jour du 28^{ème} anniversaire, le client doit passer sur la formule tout public (+28 ans).</p> <p>Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>
Tout Public (+28ans)	7 jours consécutifs	30 jours consécutifs	d'une année sur l'autre sans formalité particulière	<p>les Pass'abonné (tout public) sont valables pour réaliser des trajets inférieurs à 300 km, en Nouvelle-Aquitaine, mais également pour des trajets de Nouvelle-Aquitaine vers les régions Centre Val-de-Loire, Pays de la Loire, Occitanie, Auvergne Rhône Alpes.</p> <p>les Pass'abonné (tout public) hebdomadaires ou mensuels sont remboursables avant le début de validité de l'abonnement, non échangeables et non remboursables au-delà</p> <p>les Pass'abonné (tout public) annuels, peuvent faire l'objet d'une suspension ou d'une résiliation.</p> <p>Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>
	LE PASS ABONNÉ 20 ou 30 voyages	<p>2 formules disponibles en coupons de 20 ou 30 trajets sur le mois glissant. (1 aller-retour = 2 trajets) jusqu'à 20% d'économie supplémentaire par rapport au Pass abonné mensuel.</p> <p>cet abonnement équivaut à un carnet de tickets 20 ou 30 Voyages. Chaque ticket est compostable.</p> <p>conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>		

Abonnements Combinés		Commentaires
Tout Public (+28 ans)	PASS TER & TRANSPORTS URBAINS	<p>Abonnement sur un parcours TER combiné avec 1 ou plusieurs réseaux urbains de la région Trois formules proposées : hebdomadaire, mensuelle et annuelle</p> <p>Liste des réseaux partenaires et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>
Jeunes - 28 ans	PASS TER -28 & TRANSPORT URBAINS	<p>Abonnement sur un parcours TER combiné avec TBM (urbain de Bordeaux Métropole) Formules proposées : hebdomadaire & mensuelle (à partir du 20 mars 2022), et annuelle</p> <p>Conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>

Tarifs Spéciaux et Prix d'appel

	Produits	Commentaires
Tout Public	Les petits prix	<ul style="list-style-type: none"> - tarif contingenté sur une sélection de trains - billets entre 5€, 10€, 15€ et 20€ selon la distance parcourue - offre disponible de J-60 à J-3 - offre disponible uniquement sur Internet, Sites TER, application SNCF et Agence - billet non échangeable et non remboursable - billet utilisable uniquement sur le train désigné pour le jour choisi (choisi par le client lors de l'achat)
	TRIBU Mini-groupe	<ul style="list-style-type: none"> - mini-groupe de 2 à 5 personnes, réduction de 20% à 50% selon le nombre de personnes par mini-groupe - l'ensemble des voyageurs constituant le mini-groupe voyagent ensemble sur la totalité du parcours - trajet Simple ou Aller/Retour sur le périmètre TER Nouvelle Aquitaine - utilisable également pour des trajets vers Occitanie et sur la L10 entre Saumur et Les Sables d'Olonne.
Abonnés Tout Public	BILLETS AVANTAGES LOISIRS	<ul style="list-style-type: none"> - ces billets sont réservés aux titulaires d'un Pass'abonné ou d'un Pass TER + urbain (tout public,) mensuel ou annuel en cours de validité. - billet à tarif réduit à raison de 50% (tous les jours) - billet valable pour des voyages en Nouvelle Aquitaine uniquement - un Pass Abonné ou un Pass'TER+urbain (mensuel ou annuel) en cours de validité sera demandé lors du contrôle. <p>conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>

Groupe scolaire	<p>Offre valable uniquement en période scolaire (hors vacances scolaires), 1 seule fois par an et par classe.</p> <p>Forfait groupe SCOLAIRE pour 26 élèves et 4 accompagnateurs adultes sur TER.</p> <p>Le prix est fixé par voyageur, palier kilométrique pour l'aller-retour : 1€ de 0 à 100 km, 2€ de 101 à 200 km, 3€ de 201 à 300 km, 4€ de 301 à 400 km, 5€ de 401 à 500km et 6€ de 501 à 600km.</p> <p>L'aller-retour (2 trajets) doit être effectué exclusivement en TER Nouvelle-Aquitaine sur 5 jours glissants. le trajet aller et le trajet retour doivent être identiques.</p> <p>Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>
Tarif animal	<p>Prix par palier en fonction de la distance de trajet : 2€, 4€ ou 7€ pour les trajets intra Nouvelle-Aquitaine.</p> <p>Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</p>

<i>Coefficients</i>	Coef. 1ère/2nde classe	Coef. Abonnement hebdomadaire	Nombre de mois payés avec abonnement annuel
Jeunes - 28 ans	1,5	3,6	10,5/12ème
Tout Public	1,5	3,6	10,5/12ème

<i>Echange, remboursement, période de validité *</i>		Période de validité	Conditions commerciales et d'après vente
Tarification clientèle occasionnelle	Canaux physiques	1 jour	Échangeable jusqu'à J-1 sans frais Remboursable jusqu'à J-1 sans frais
	Canaux digitaux	1 jour	Non Echangeable Remboursable jusqu'à j-1 sans frais auprès du canal d'achat digital.

5 Garantie Fiabilité TER

La Garantie Fiabilité s'adresse aux abonnés annuels monomodaux ou multimodaux

- Pass Abonné NA
- Pass TER + urbain annuel
- Pass Abonné -28 ans
- Pass Jeune TER + urbain annuel
- Pass TER -28 ans+ urbain

Pour plus d'information sur la Garantie Fiabilité TER, se référer aux conditions sur le site <https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/garantie-fiabilite>

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.

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 du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 ; 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 le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés. 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.

6.1.2 Responsabilité

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 €.

6.2 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les trains, à l'exception des matières dangereuses et périssables, sont conservés dans les gares au bureau des objets trouvés pendant un mois. Ils sont restitués à leur propriétaire sur présentation d'une pièce d'identité et contre le versement d'une taxe de restitution correspondant aux frais de gestion et dont le montant figure au Recueil des prix.

6.3 Animaux

La tarification « animal de compagnie » pour des voyages en Nouvelle Aquitaine est la même, que l'animal voyage avec son maître, en 1^{ère}, ou 2nd classe.

Cette tarification est établie par palier valable pour un aller simple et par animal, dans la limite de 2 animaux de compagnie par voyageur.

- 0 à 43 km : 2€
- 44 à 80 km : 4€
- A partir du 81ème km et au-delà : 7€

Cette tarification est également valable pour les trajets de Nouvelle-Aquitaine vers Pays de la Loire. Le trajet réalisé par l'animal doit être en adéquation avec le billet du voyageur associé.

Les animaux sont acceptés dans les TER Nouvelle-Aquitaine sous certaines conditions :

- Les voyageurs peuvent être accompagnés à bord des trains régionaux de chiens muselés et tenus en laisse ou d'animaux domestiques de petites tailles convenablement enfermés dans un petit contenant.
- L'introduction, à bord des trains, de chiens considérés comme dangereux est interdite, (Hors chiens de 1re et 2e catégories, tel que défini par le ministère de l'Agriculture et de la Pêche.).
- Les animaux admis dans les trains relèvent de la surveillance et de la responsabilité de leur maître-voyageur sur l'intégralité du parcours.

Si vous voyagez vers les régions Limitrophes : Centre Val de Loire, Occitanie, ou Auvergne Rhône-Alpes, la tarification qui s'applique dépend du poids de votre animal.

- **Votre animal domestique pèse moins de 6 kg**
Il voyage dans un sac ou un panier (45 cm x 30 cm x 25 cm maximum), placé sur vos genoux ou à vos pieds, et son **billet coûte 7€** par aller simple (quel que soit le kilométrage parcouru).
- **Votre chien pèse plus de 6 kg**
Il doit être muselé et tenu en laisse tout au long du trajet et son billet aller simple équivaut à **50% du prix plein tarif** d'un billet 2de classe. Il voyage à vos pieds.

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

1 Barème de régularisation TER Nouvelle Aquitaine

Barèmes régularisation TER

2 ^{ème} CLASSE	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus 300 km
Barème exceptionnel	6 €	11 €	19 €	27 €	50 €	80 €
Barème exceptionnel minoré	4 €	8 €	14 €	20 €	37 €	60 €
Barème bord	10 €	15 €	25 €	35 €	60 €	90 €
Barème bord minoré	7 €	11 €	18 €	26 €	45 €	65 €
Barème contrôle	50 €	50 €	50 €	50 €	90 €	120 €
IF	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €
IP	0 €	0 €	0 €	0 €	30 €	50 €
Barème contrôle majoré	70 €	70 €	80 €	90 €	100 €	120 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	0 €	10 €	20 €	30 €	50 €

1 ^{ère} CLASSE	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus 300 km
Barème exceptionnel	10 €	16 €	28 €	40 €	75 €	125 €
Barème exceptionnel minoré	7 €	12 €	21 €	30 €	55 €	85 €
Barème bord	15 €	20 €	35 €	45 €	85 €	135 €
Barème bord minoré	11 €	15 €	26 €	33 €	63 €	100 €
Barème contrôle	50 €	60 €	65 €	80 €	110 €	145 €
IF	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	30 €	50 €	75 €
Barème contrôle majoré	70 €	80 €	85 €	100 €	110 €	145 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	75 €

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

Volume 4

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 délivrance des titres de transports ou assimilés. Le traitement a pour base légale l'exécution du contrat.

En souscrivant un abonnement régional de la gamme tarifaire régionale Nouvelle-Aquitaine, 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
- Date de naissance
- Lieu de naissance
- Adresse domiciliaire
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone
- Les gares origine et destination
- Le numéro du contrat (lorsqu'il existe déjà)
- L'identifiant du contrat (ou du porteur)
- Le numéro de la carte billettique (lorsqu'elle existe déjà)

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 ;
- 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 ;
- 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.

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 de tout ou partie d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

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

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

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

- Les instituts de sondage et d'enquête de satisfaction
- Les prestataires de services relatifs notamment à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap

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

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

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

Il est à noter que dans le cadre de votre voyage, et afin de satisfaire à ses obligations légales, 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 (abonné ou payeur de l'abonnement) sont conservées vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement (cinq (5) ans pour les documents physiques).

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 des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre mort, en adressant une demande :

- en complétant le [formulaire en ligne](#)
- par voie postale : **SNCF Voyageurs SA - Département juridique & Contrats – A l'attention du Correspondant DPO TER – Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France**

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

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

Volume 4

1 Conditions Générales des Abonnements Annuels

1.1 Conditions Générales du Pass Abonné -28 et Pass Ter -28

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après les « CGA ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et règles d'utilisation de l'Abonnement « Abonnement régional à prélèvement automatique / Pass Abonné-28 » (ci-après « l'Abonnement »).

1) DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

1.1 L'Abonnement est utilisable uniquement sur le parcours choisi pour le Voyageur que sur les modes de transports associés et dont le Voyageur peut prendre connaissance auprès du Centre de Relation Clients TER de sa région dont les coordonnées figurent à l'article 11.1 des présentes.

1.2 Le Voyageur (bénéficiaire de l'abonnement) doit résider en France métropolitaine à la date de saisie du dossier de souscription ou à la date de reconduction de l'Abonnement.

1.3 L'Abonnement est rigoureusement personnel.

1.4 L'Abonnement est composé d'une carte à puce chargée d'un contrat de transport, ci-après désignée « Carte de transport ».

1.5 L'Abonnement doit être souscrit par Internet via le site TER de la région dans le menu dédié aux Abonnements.

Dans le parcours de souscription, le client complète un formulaire pour renseigner ses données personnelles puis il communique une photo qui est contrôlée directement et immédiatement par le Site.

La photo doit respecter les conditions suivantes : format photo d'identité, prise de face et tête nue, format jpg, jpeg ou png uniquement, taille maximale de 3 Mo, dimensions minimales : 104 x 109 pixels.

Le client complète et signe ensuite un mandat SEPA s'il décide d'être prélevé tous les mois.

En cas de paiement au comptant, le client règle la totalité du montant par CB via le Site.

La souscription entraîne la création d'un espace client qui permet de gérer l'Abonnement en ligne. Le client doit fournir une adresse email valide. Celle-ci servira à l'envoi de communications et éventuellement à l'envoi du titre de transport dans certains cas.

1.6 En cas de souscription avant le vingt (20) inclus du mois, une carte de transport (carte à puce) est envoyée par courrier après acceptation du dossier quelques jours avant le début de l'abonnement le mois suivant. En cas de souscription (uniquement sur un abonnement monomodal) à partir du 21 (vingt et un) et jusqu'au dernier jour du mois, un billet digital valable un (1) mois est envoyé par e-mail. Il est également disponible dans l'espace client sur le Site.

1.7 Le Voyageur, déjà en possession d'une carte de transport, reçoit par e-mail les modalités de rechargement de l'Abonnement sur la carte. A défaut de procéder à ce rechargement, le Voyageur se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur. Si le Voyageur dispose déjà d'une carte à puce pour une prestation de transport sur un réseau partenaire, l'Abonnement pourra être chargé sur cette carte, sous réserve de faisabilité.

1.8 L'Abonnement débute le premier (1er) jour du mois choisi par le Gestionnaire de compte (sous réserve des modalités définies à l'article 1.5 des présentes). L'abonnement payé par prélèvement automatique est valable jusqu'à ce qu'il soit résilié et sa reconduction est tacite sous réserve des modalités définies à l'article 2.7.6 des présentes.

1.9 Le Gestionnaire de compte est responsable de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'il mentionne dans le contrat d'abonnement, pour lui-même ou un tiers.

1.10 Les demandes de modifications du contrat (suspension, reprise,...) sont à réaliser jusqu'au vingt-quatre (24) inclus du mois pour prendre effet au premier (1er) du mois suivant. Ces demandes doivent être formulées par Internet via l'espace client.

2) PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

2.1 L'Abonnement est payable mensuellement par prélèvement automatique ou annuellement par paiement comptant par CB.

En cas de souscription entre le vingt et un (21) et le dernier jour du mois, un billet digital valable un (1) mois est envoyé par e-mail, le règlement de l'abonnement se fera par prélèvement automatique.

2.2 Le prix de l'Abonnement est disponible sur le site TER de votre région au niveau du choix d'un abonnement. Des frais de souscription peuvent venir s'ajouter (indiqués sur le devis effectué en ligne sur le Site).

2.3 Le changement de mode de paiement est possible lors du renouvellement ou lors de la reprise de l'Abonnement après suspension.

2.4 Le Gestionnaire de compte peut être différent du Voyageur (titulaire de l'Abonnement) mais seul le Gestionnaire est payeur pour son abonnement et/ou celui d'un tiers.

2.5 Le Gestionnaire de compte doit obligatoirement être âgé de plus de seize (16) ans.

2.6 Un Gestionnaire de compte peut prendre en charge un (1) ou plusieurs abonnements.

2-7 Abonnement payé par prélèvements automatiques :

2.7.1 Le mandat SEPA doit être dûment rempli et signé par voie électronique via le Site. Les prélèvements sur Compte Epargne ne sont pas autorisés.

2.7.2 Après acceptation du dossier de souscription par le Centre de Relation Clients TER de votre région, le Gestionnaire de compte reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire.

2.7.3 Les prélèvements sont effectués à partir du premier (1er) mois de validité de l'Abonnement. Ils sont réalisés entre le huit (8) et le douze (12) de chaque mois. Le montant des prélèvements mensuels est égal au montant annuel de l'Abonnement réparti sur douze (12) mois.

2.7.4 Toute modification tarifaire décidée par l'Etat, l'Autorité Organisatrice, SNCF VOYAGEURS SA et/ou ses partenaires urbains est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. SNCF VOYAGEURS SA adresse au Gestionnaire de compte un nouvel avis des sommes à payer lors de la modification de ses tarifs.

2.7.5 Tout changement de domiciliation bancaire doit être réalisé via l'espace client par le Gestionnaire de compte de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1.10 des présentes.

2.7.6. L'Abonnement est renouvelé tacitement dès lors que le Gestionnaire de compte n'a pas signifié son refus de se réabonner, pour lui ou un tiers, selon les modalités visées à l'article 1.10 des présentes.

2.8 Abonnement payé au comptant :

2.8.1 Le prix de l'Abonnement payé au comptant est fixé pour douze (12) mois. Le montant de l'Abonnement, est à régler intégralement dès la souscription et par CB sur le Site.

2.8.2 Si le Gestionnaire de compte souhaite reconduire son Abonnement payé au comptant ou celui d'un tiers, il doit, avant la date d'échéance afin qu'il n'y ait pas de rupture dans l'utilisation du Titre de transport, régler la totalité du nouvel abonnement selon les modalités de l'article 1.10.

2.8.3 Lors du renouvellement de son Abonnement ou de celui d'un tiers, le Gestionnaire de compte peut opter pour l'option de paiement par prélèvements automatiques en remplissant de façon électronique un mandat SEPA sur le Site.

2.9 En cas d'incident de paiement, le Gestionnaire de compte devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans la communication qui lui sera adressée. Ces modalités sont également disponibles au Centre de Relation Clients TER de la région dont les coordonnées figurent à l'article 11.1 des présentes.

2.9.1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement (par exemple suite à deux (2) impayés pour défaut de provisions sur douze (12) mois).

2.9.2 Un Gestionnaire de compte en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 8.1.4 des présentes et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements, pour lui ou un tiers, sans avoir régularisé la situation.

3) CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

Pass Abonné-28– AQU26

SNCF Voyageurs SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro 519 037 584, dont le siège est situé au 4 rue CAMPRA 93200 Saint Denis

3.1 Les Voyageurs disposant d'une carte de transport (carte à puce) chargée doivent la valider la présenter lors des contrôles. Les prestations urbaines éventuellement associées à l'Abonnement répondent aux conditions d'utilisation définies par le transporteur urbain.

3.2 Lorsque la carte de transport (carte à puce) émise par un partenaire ou un service SNCF VOYAGEURS SA autre que le Centre de Relation Clients TER de la région, arrive à expiration, le Voyageur doit se rapprocher de l'émetteur de la carte pour la faire renouveler.

3.3 En cas de doute sur l'identité du Voyageur, lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3.4 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière des titres de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3.5 Toute utilisation frauduleuse par le Voyageur des titres de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate de l'Abonnement et le retrait des titres de transport, sans préjudice de poursuite devant les tribunaux.

3.6 Pour tout changement de parcours ou de prestation, le Gestionnaire de compte devra résilier l'abonnement et refaire une nouvelle souscription sur le Site conformément à l'article 1.5.

3.7 Effet de la modification : le Voyageur devra utiliser la carte de transport en sa possession pour charger son nouvel abonnement à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage.

4) MODIFICATIONS TARIFAIRES

4.1 SNCF VOYAGEURS SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires de l'Abonnement.

4.2 Le Gestionnaire de compte est informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification. Si le Gestionnaire de compte refuse les nouvelles conditions ainsi révisées, il peut résilier sans frais le contrat avant l'application du nouveau tarif. Sans réaction de sa part, les nouvelles conditions générales lui sont applicables.

5) PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION

5.1 La perte, le vol, ou la non réception des titres de transport doit être immédiatement signalé par téléphone au Centre de Relation Clients TER dont les coordonnées figurent à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

6) SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU GESTIONNAIRE DE COMPTE

6.1 La suspension peut être demandée à tout moment par le Gestionnaire de compte. Cette demande doit être faite par Internet via l'espace client et selon les modalités définies à l'article 1.10 des présentes.

6.2 La suspension dure au minimum un (1) mois et au maximum douze (12) mois. Au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit.

6.3 Durant la suspension de l'Abonnement, les prélèvements automatiques sont suspendus.

6.4 La reprise de l'Abonnement doit faire l'objet d'une demande par Internet via l'espace client dans le respect des conditions visées aux articles 1.10 et 6.2 des présentes.

Attention, si à la reprise le Voyageur n'est plus éligible car il a passé l'âge maximum, il devra souscrire à un autre produit.

6.4.1 Le Voyageur voyageant avec une carte à puce doit charger son nouveau Titre de transport sur celle-ci à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage. A défaut de procéder à ce rechargement, le Voyageur se trouve en situation irrégulière. Il est considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

6.5 A la reprise de l'Abonnement, la facturation du service reprend. La reprise est gratuite.

Paiement par prélèvement : les prélèvements automatiques reprennent selon les modalités définies à l'article 2.7.3 des présentes.

Paiement comptant : le prix de l'Abonnement est recalculé sur la nouvelle période de douze (12) mois, au tarif en vigueur à la date de la reprise. Le Gestionnaire de compte règle l'abonnement directement en ligne par paiement CB. (sauf cas particulier des clients ayant souscrits au plus tard la veille de leur 28^{ème} anniversaire, pour lesquels la date de fin de contrat initiale reste inchangée).

7) RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DU GESTIONNAIRE DE COMPTE

7.1 L'Abonnement peut être résilié selon les modalités définies à l'article 1.10 des présentes à la demande du Gestionnaire de compte par dénonciation expresse en ligne via l'espace client créé lors de la souscription.

7.2 La résiliation entraîne l'arrêt de l'Abonnement.

7.3 La résiliation emporte l'obligation pour le Gestionnaire de compte de régler l'intégralité des sommes restant dues.

Si le nombre de prélèvements effectués depuis la création du contrat commercial est inférieur ou égal à douze (12), le montant des frais s'élève au nombre de mois utilisé multiplié par la différence du prix entre l'abonnement à prélèvements automatiques et l'abonnement mensuel.

Il appartient au client de définir la raison pour laquelle il opte pour la résiliation de son contrat. Dans le cas d'une « volonté client » (sans motif précis), et non repris dans la liste des motifs présentés dans paragraphe ci-après, le calcul des frais de résiliation sera appliqué.

Il existe des exceptions au paiement des frais de résiliation :

Lorsque l'utilisateur de l'abonnement remplit au moins une des conditions suivantes, justificatif à l'appui, celui-ci est dispensé du paiement des frais de résiliation :

Interruption de scolarité jusqu'à la fin de l'année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie, accident),

Stage d'une durée supérieure à deux mois effectué sur des lignes non couvertes par l'Abonnement, Licenciement ou rupture conventionnelle, Déménagement hors de la Région ou sur des lignes non couvertes par l'Abonnement, Décès de l'Abonné.

Dans tous les cas, un justificatif doit être fourni.

7.4 Dans le cadre d'un paiement par prélèvement, les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter de la prise d'effet de la résiliation le premier (1er) du mois si la demande a été formulée jusqu'au vingt-quatre (24) inclus du mois précédent.

7.5 Dans le cadre d'un paiement comptant, le solde du compte client est établi au prorata du nombre de mois entiers restant à voyager avec l'Abonnement. Si le compte du Gestionnaire de compte est créditeur, le Centre de Relation Clients TER de la région procède au remboursement du trop-perçu.

7.6 En cas de modification de l'offre d'Abonnement à l'initiative de SNCF VOYAGEURS SA, le Gestionnaire de compte peut refuser cette modification, en résiliant son Abonnement ou celui

d'un tiers. Il devra le cas échéant informer SNCF VOYAGEURS SA de sa décision de résiliation dans les conditions prévues à l'article 1.10 des présentes.

8) RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS SA

8.1 Le contrat est résilié de plein droit par SNCF VOYAGEURS SA après envoi d'une notification par email adressée au Gestionnaire de compte pour les motifs suivants :

8.1.1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies, usage détourné de l'abonnement annuel...

8.1.2 En cas de dossier incomplet (adresse mail manquante ou invalide).

8.1.3 En cas d'utilisation frauduleuse par le Voyageur de son Titre de transport.

8.1.4 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension de l'Abonnement. La résiliation automatique intervient deux (2) mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le Gestionnaire de compte à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

8.1.5 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.

8.2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

8.3 SNCF VOYAGEURS SA se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat d'abonnement à un Gestionnaire de compte dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

SNCF Voyageurs SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro 519 037 584, dont le siège est situé au 4 rue CAMPRA 93200 Saint Denis

9) RESPONSABILITÉ DU GESTIONNAIRE DE COMPTE ET DU VOYAGEUR

9.1 Les présentes CGA s'imposent à la fois au Gestionnaire de compte et au Voyageur.

9.2 En souscrivant à l'Abonnement, le Gestionnaire de compte et le Voyageur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, elles seront publiées par tous moyens utiles sur le site afin que le Gestionnaire de compte et le Voyageur puissent en prendre connaissance par leurs propres moyens.

10) EMPREINTE CO2

10.1 Comment est estimée l'empreinte CO2e de votre trajet sur ter.sncf.com ?

En multipliant la distance parcourue pour votre trajet par la quantité moyenne de CO2e émise par voyageur et par kilomètre en fonction du type de train que vous empruntez. La distance est tirée des bases de données kilométriques des lignes ferroviaires SNCF distingue 4 types de trains : TGV, Intercités, TER et Transilien ; votre type de train étant déterminé par votre trajet et votre heure de départ Pour chaque type de train, la quantité moyenne de CO2e émise par km est calculée chaque année, en divisant la consommation d'énergie de l'année précédente (à laquelle on applique un facteur d'émission de CO2e par type d'énergie) par le nombre de voyageurs transportés de l'année précédente et la distance qu'ils ont parcourue. Selon la formule suivante : (Consommation d'électricité x facteur d'émission de CO2e de l'électricité à usage transport + Consommation gasoil x Facteur d'émission du gasoil) / Voyageurs x km = Émission d'un voyageur par type de train exprimé en gramme de CO2/km Pour un parcours en TER ce chiffre est de 24,81 gCO2* pour un voyageur parcourant 1 km *Source : SNCF - consommations d'énergie et fréquentations de 2019 L'émission de CO2e de votre trajet est donc : distance de votre trajet x l'émission de CO2e par kilomètre d'un voyageur en TER Et lorsque que vous voyagez en Autocars TER Les émissions d'un voyageur parcourant 1 km sont affichées dans les véhicules. Elles sont calculées par la société d'autocar sur la base des consommations et fréquentations réelles. En cas d'absence de données réelles et conformément au guide méthodologique, ces émissions sont : 171 gCO2**

**Source : Ministère du Développement durable et de l'énergie « Information CO2e des prestations de transport - Guide méthodologique », 2019. Pour les déplacements en trains comme en cars TER, la méthodologie utilisée par SNCF est conforme au guide méthodologique publié par l'État pour l'Information CO2e des prestations de transport.

<https://www.sncf.com/fr/engagements/developpement-durable/engagement-grand-groupe-pour-la-planete>

11) CONTACT

11.1 Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le Centre de Relation Clients TER de votre région dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Depuis le site TER Nouvelle-Aquitaine :

Rubrique Services et contacts - Formulaire de contact / réclamation - Motif : Pass abonné Nouvelle Aquitaine - Sous Motif : J'ai un abonnement annuel.

Ou par téléphone :

Au 0 800 872 872 (N° gratuit)

Ouverture service pour Abonnés annuels : de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Fermé les samedis, dimanches et jours fériés.

12) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

12.1 Le Gestionnaire de compte (le Payeur de l'abonnement) est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de son Abonnement pour lui-même ou un tiers font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF VOYAGEURS SA (responsable du traitement).

12.2 Le traitement de ces données (nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité la gestion de la clientèle abonnée annuelle et seront communiquées à SNCF VOYAGEURS SA et SNCF VOYAGEURS SA – TER de votre région et ses partenaires.

12.3 "Les données, incluant les documents physiques, seront conservées vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'abonnement"

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

12.5 Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA, destinés à :

- La gestion de Votre compte client,
- La confection et le stockage de Vos titres de transport,
- Les demandes ou réclamations.

Pour ces 3 (trois) usages, la base légale est l'exécution du contrat.

- La gestion de la relation clientèle avec Vous,
- La gestion de l'envoi des Newsletters.

Pour ces 2 (deux) usages, la base légale est le consentement du Gestionnaire de compte.

12.6 Le Gestionnaire de compte est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque conditionne l'accès à l'Abonnement et qu'un défaut de réponse empêchera le Voyageur d'y accéder.

12.7 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 de tout ou partie d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

12.8 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>.

12.9 SNCF Voyageurs SA garantit une utilisation conforme de vos données personnelles aux finalités des traitements déclarés et s'engage à en garantir la confidentialité et à en assurer la protection. Vous disposez, dans les conditions et limites prévues par la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018,, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données, et du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre mort, en adressant une demande :

-soit en cliquant sur le lien suivant : Formulaire TER - Exercice de droits

-soit par voie postale : SNCF Voyageurs SA – Direction TER - Département juridique & Contrats – A l'attention du Correspondant DPO TER – Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France

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

12.10 Le Gestionnaire de compte et le Voyageur (Porteur de l'abonnement) déclarent être informés que tout appel au Centre de Relation Clients est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si le Gestionnaire de compte ou le Voyageur ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Le Gestionnaire de compte ou le Voyageur dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements, en adressant sa demande comme indiqué ci-dessus.

1.2 Conditions Générales du Pass Abonné tout public (+28 ans) et Pass Ter tout public (+28 ans)

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après les « CGA ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et règles d'utilisation de l'Abonnement « Abonnement régional à prélèvement automatique / Pass Abonné ANNUEL » (ci-après « l'Abonnement »).

1) DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

1.1 L'Abonnement est utilisable uniquement sur le parcours choisi pour le Voyageur que sur les modes de transports associés et dont le Voyageur peut prendre connaissance auprès du Centre de Relation Clients TER de sa région dont les coordonnées figurent à l'article 11.1 des présentes.

1.2 Le Voyageur (bénéficiaire de l'abonnement) doit résider en France métropolitaine à la date de saisie du dossier de souscription ou à la date de reconduction de l'Abonnement.

1.3 L'Abonnement est rigoureusement personnel.

1.4 L'Abonnement est composé d'une carte à puce chargée d'un contrat de transport, ci-après désignée « Carte de transport ».

1.5 L'Abonnement doit être souscrit par Internet via le site TER de la région dans le menu dédié aux Abonnements.

Dans le parcours de souscription, le client complète un formulaire pour renseigner ses données personnelles puis il communique une photo qui est contrôlée directement et immédiatement par le Site.

La photo doit respecter les conditions suivantes : format photo d'identité, prise de face et tête nue, format jpg, jpeg ou png uniquement, taille maximale de 3 Mo, dimensions minimales : 104 x 109 pixels.

Le client complète et signe ensuite un mandat SEPA s'il décide d'être prélevé tous les mois.

En cas de paiement au comptant, le client règle la totalité du montant par CB via le Site.

La souscription entraîne la création d'un espace client qui permet de gérer l'Abonnement en ligne. Le client doit fournir une adresse email valide. Celle-ci servira à l'envoi de communications et éventuellement à l'envoi du titre de transport dans certains cas.

1.6 En cas de souscription avant le vingt (20) inclus du mois, une carte de transport (carte à puce) est envoyée par courrier après acceptation du dossier quelques jours avant le début de l'abonnement le mois suivant. En cas de souscription (uniquement sur un abonnement monomodal) à partir du 21 (vingt et un) et jusqu'au dernier jour du mois, un billet digital valable un (1) mois est envoyé par e-mail. Il est également disponible dans l'espace client sur le Site.

1.7 Le Voyageur, déjà en possession d'une carte de transport, reçoit par e-mail les modalités de rechargement de l'Abonnement sur la carte. A défaut de procéder à ce rechargement, le Voyageur se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur. Si le Voyageur dispose déjà d'une carte à puce pour une prestation de transport sur un réseau partenaire, l'Abonnement pourra être chargé sur cette carte, sous réserve de faisabilité.

1.8 L'Abonnement débute le premier (1er) jour du mois choisi par le Gestionnaire de compte (sous réserve des modalités définies à l'article 1.5 des présentes). L'abonnement payé par prélèvement automatique est valable jusqu'à ce qu'il soit résilié et sa reconduction est tacite sous réserve des modalités définies à l'article 2.7.6 des présentes.

1.9 Le Gestionnaire de compte est responsable de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'il mentionne dans le contrat d'abonnement, pour lui-même ou un tiers.

1.10 Les demandes de modifications du contrat (suspension, reprise,...) sont à réaliser jusqu'au vingt-quatre (24) inclus du mois pour prendre effet au premier (1er) du mois suivant. Ces demandes doivent être formulées par Internet via l'espace client.

2) PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

2.1 L'Abonnement est payable mensuellement par prélèvement automatique ou annuellement par paiement comptant par CB.

En cas de souscription entre le vingt et un (21) et le dernier jour du mois, un billet digital valable un (1) mois est envoyé par e-mail, le règlement de l'abonnement se fera par prélèvement automatique.

2.2 Le prix de l'Abonnement est disponible sur le site TER de votre région au niveau du choix d'un abonnement. Des frais de souscription peuvent venir s'ajouter (indiqués sur le devis effectué en ligne sur le Site).

2.3 Le changement de mode de paiement est possible lors du renouvellement ou lors de la reprise de l'Abonnement après suspension.

2.4 Le Gestionnaire de compte peut être différent du Voyageur (titulaire de l'Abonnement) mais seul le Gestionnaire est payeur pour son abonnement et/ou celui d'un tiers.

2.5 Le Gestionnaire de compte doit obligatoirement être âgé de plus de seize (16) ans.

2.6 Un Gestionnaire de compte peut prendre en charge un (1) ou plusieurs abonnements.

2-7 Abonnement payé par prélèvements automatiques :

2.7.1 Le mandat SEPA doit être dûment rempli et signé par voie électronique via le Site. Les prélèvements sur Compte Epargne ne sont pas autorisés.

2.7.2 Après acceptation du dossier de souscription par le Centre de Relation Clients TER de votre région, le Gestionnaire de compte reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire.

2.7.3 Les prélèvements sont effectués à partir du premier (1er) mois de validité de l'Abonnement. Ils sont réalisés entre le huit (8) et le douze (12) de chaque mois. Le montant des prélèvements mensuels est égal au montant annuel de l'Abonnement réparti sur douze (12) mois.

2.7.4 Toute modification tarifaire décidée par l'Etat, l'Autorité Organisatrice, SNCF VOYAGEURS SA et/ou ses partenaires urbains est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. SNCF VOYAGEURS SA adresse au Gestionnaire de compte un nouvel avis des sommes à payer lors de la modification de ses tarifs.

2.7.5 Tout changement de domiciliation bancaire doit être réalisé via l'espace client par le gestionnaire de compte de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1.10 des présentes.

2.7.6 L'Abonnement est renouvelé tacitement dès lors que le Gestionnaire de compte n'a pas signifié son refus de se réabonner, pour lui ou un tiers, selon les modalités visées à l'article 1.10 des présentes.

2.8 Abonnement payé au comptant :

2.8.1 Le prix de l'Abonnement payé au comptant est fixé pour douze (12) mois. Le montant de l'Abonnement, est à régler intégralement dès la souscription et par CB sur le Site.

2.8.2 Si le Gestionnaire de compte souhaite reconduire son Abonnement payé au comptant ou celui d'un tiers, il doit, avant la date d'échéance afin qu'il n'y ait pas de rupture dans l'utilisation du Titre de transport, régler la totalité du nouvel abonnement selon les modalités de l'article 1.10.

2.8.3 Lors du renouvellement de son Abonnement ou de celui d'un tiers, le Gestionnaire de compte peut opter pour l'option de paiement par prélèvements automatiques en remplissant de façon électronique un mandat SEPA sur le Site.

2.9 En cas d'incident de paiement, le Gestionnaire de compte devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans la communication qui lui sera adressée. Ces modalités sont également disponibles au Centre de Relation Clients TER de la région dont les coordonnées figurent à l'article 11.1 des présentes.

2.9.1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement (par exemple suite à deux (2) impayés pour défaut de provisions sur douze (12) mois).

2.9.2 Un Gestionnaire de compte en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 8.1.4 des présentes et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements, pour lui ou un tiers, sans avoir régularisé la situation.

3) CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

Pass Abonné ANNUEL – AQU10

SNCF Voyageurs SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro 519 037 584, dont le siège est situé au 4 rue CAMPRA 93200 Saint Denis

3.1 Les Voyageurs disposant d'une carte de transport (carte à puce) chargée doivent la valider la présenter lors des contrôles. Les prestations urbaines éventuellement associées à l'Abonnement répondent aux conditions d'utilisation définies par le transporteur urbain.

3.2 Lorsque la carte de transport (carte à puce) émise par un partenaire ou un service SNCF VOYAGEURS SA autre que le Centre de Relation Clients TER de la région, arrive à expiration, le Voyageur doit se rapprocher de l'émetteur de la carte pour la faire renouveler.

3.3 En cas de doute sur l'identité du Voyageur, lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3.4 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière des titres de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation

en vigueur.

3.5 Toute utilisation frauduleuse par le Voyageur des titres de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate de l'Abonnement et le retrait des titres de transport, sans préjudice de poursuite devant les tribunaux.

3.6 Pour tout changement de parcours ou de prestation, le Gestionnaire de compte devra résilier l'abonnement et refaire une nouvelle souscription sur le Site conformément à l'article 1.5.

3.7 Effet de la modification : le Voyageur devra utiliser la carte de transport en sa possession pour charger son nouvel abonnement à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage.

4) MODIFICATIONS TARIFAIRES

4.1 SNCF VOYAGEURS SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires de l'Abonnement.

4.2 Le Gestionnaire de compte est informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification. Si le Gestionnaire de compte refuse les nouvelles conditions ainsi révisées, il peut résilier sans frais le contrat avant l'application du nouveau tarif. Sans réaction de sa part, les nouvelles conditions générales lui sont applicables.

5) PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION

5.1 La perte, le vol, ou la non-réception des titres de transport doit être immédiatement signalé par téléphone au Centre de Relation Clients TER dont les coordonnées figurent à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

6) SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU GESTIONNAIRE DE COMPTE

6.1 La suspension peut être demandée à tout moment par le Gestionnaire de compte. Cette demande doit être faite par Internet via l'espace client et selon les modalités définies à l'article 1.10 des présentes.

6.2 La suspension dure au minimum un (1) mois et au maximum douze (12) mois. Au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit.

6.3 Durant la suspension de l'Abonnement, les prélèvements automatiques sont suspendus.

6.4 La reprise de l'Abonnement doit faire l'objet d'une demande par Internet via l'espace client dans le respect des conditions visées aux articles 1.10 et 6.2 des présentes.

Attention, si à la reprise le Voyageur n'est plus éligible car il a passé l'âge maximum, il devra souscrire à un autre produit.

6.4.1 Le Voyageur voyageant avec une carte à puce doit charger son nouveau Titre de transport sur celle-ci à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage. A défaut de procéder à ce rechargement, le Voyageur se trouve en situation irrégulière. Il est considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

6.5 A la reprise de l'Abonnement, la facturation du service reprend. La reprise est gratuite.

Paiement par prélèvement : les prélèvements automatiques reprennent selon les modalités définies à l'article 2.7.3 des présentes

Paiement comptant : le prix de l'Abonnement est recalculé sur la nouvelle période de douze (12) mois, au tarif en vigueur à la date de la reprise. Le Gestionnaire de compte règle l'abonnement directement en ligne par paiement CB.

7) RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DU GESTIONNAIRE DE COMPTE

7.1 L'Abonnement peut être résilié selon les modalités définies à l'article 1.10 des présentes à la demande du Gestionnaire de compte par dénonciation expresse en ligne via l'espace client créé lors de la souscription.

7.2 La résiliation entraîne l'arrêt de l'Abonnement.

7.3 La résiliation emporte l'obligation pour le Gestionnaire de compte de régler l'intégralité des sommes restant dues.

7.4 Dans le cadre d'un paiement par prélèvement, les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter de la prise d'effet de la résiliation le premier (1er) du mois si la demande a été formulée jusqu'au vingt-quatre (24) inclus du mois précédent.

7.5 Dans le cadre d'un paiement comptant, le solde du compte client est établi au prorata du nombre de mois entiers restant à voyager avec l'Abonnement. Si le compte du Gestionnaire de compte est créditeur, le Centre de Relation Clients TER de la région procède au remboursement du trop-perçu.

7.6 En cas de modification de l'offre d'Abonnement à l'initiative de SNCF VOYAGEURS SA, le Gestionnaire de compte peut refuser cette modification, en résiliant son Abonnement ou celui d'un tiers. Il devra en cas échéant informer SNCF VOYAGEURS SA de sa décision de résiliation dans les conditions prévues à l'article 1.10 des présentes.

8) RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT À L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS SA

8.1 Le contrat est résilié de plein droit par SNCF VOYAGEURS SA après envoi d'une notification par email adressée au Gestionnaire de compte pour les motifs suivants :

8.1.1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies, usage détourné de l'abonnement annuel...

8.1.2 En cas de dossier incomplet (adresse mail manquante ou invalide).

8.1.3 En cas d'utilisation frauduleuse par le Voyageur de son Titre de transport.

8.1.4 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension de l'Abonnement. La résiliation automatique intervient deux (2) mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le Gestionnaire de compte à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

8.1.5 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.

8.2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

8.3 SNCF VOYAGEURS SA se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat d'abonnement à un Gestionnaire de compte dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

9) RESPONSABILITÉ DU GESTIONNAIRE DE COMPTE ET DU VOYAGEUR

9.1 Les présentes CGA s'imposent à la fois au Gestionnaire de compte et au Voyageur.

9.2 En souscrivant à l'Abonnement, le Gestionnaire de compte et le Voyageur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, elles seront publiées par tous moyens utiles sur le site afin que le Gestionnaire de compte et le Voyageur puissent en prendre connaissance par leurs propres moyens.

SNCF Voyageurs SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro 519 037 584, dont le siège est situé au 4 rue CAMPRA 93200 Saint Denis

10) EMPREINTE CO2

10.1 Comment est estimée l'empreinte CO2e de votre trajet sur ter.sncf.com ?

En multipliant la distance parcourue pour votre trajet par la quantité moyenne de CO2e émise par voyageur et par kilomètre en fonction du type de train que vous empruntez. La distance est tirée des bases de données kilométriques des lignes ferroviaires SNCF distingue 4 types de trains : TGV, Intercités, TER et Transilien ; votre type de train étant déterminé par votre trajet et votre heure de départ Pour chaque type de train, la quantité moyenne de CO2e émise par km est calculée chaque année, en divisant la consommation d'énergie de l'année précédente (à laquelle on applique un facteur d'émission de CO2e par type d'énergie) par le nombre de voyageurs transportés de l'année précédente et la distance qu'ils ont parcourue. Selon la formule suivante : (Consommation d'électricité x facteur d'émission de CO2e de l'électricité à usage transport + Consommation gasoil x

Facteur d'émission du gasoil) / Voyageurs x km = Émission d'un voyageur par type de train exprimé en gramme de CO₂/km Pour un parcours en TER ce chiffre est de 24,81 gCO₂* pour un voyageur parcourant 1 km *Source : SNCF - consommations d'énergie et fréquentations de 2019 L'émission de CO₂e de votre trajet est donc : distance de votre trajet x l'émission de CO₂e par kilomètre d'un voyageur en TER Et lorsque que vous voyagez en Autocars TER Les émissions d'un voyageur parcourant 1 km sont affichées dans les véhicules. Elles sont calculées par la société d'autocar sur la base des consommations et fréquentations réelles. En cas d'absence de données réelles et conformément au guide méthodologique, ces émissions sont : 171 gCO₂**

**Source : Ministère du Développement durable et de l'énergie « Information CO₂e des prestations de transport - Guide méthodologique », 2019. Pour les déplacements en trains comme en cars TER, la méthodologie utilisée par SNCF est conforme au guide méthodologique publié par l'État pour l'Information CO₂e des prestations de transport.

<https://www.sncf.com/fr/engagements/developpement-durable/engagement-grand-groupe-pour-la-planete>

11) CONTACT

11.1 Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le Centre de Relation Clients TER de votre région dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Depuis le site TER Nouvelle-Aquitaine :

Rubrique Services et contacts - Formulaire de contact / réclamation - Motif : Pass abonné Nouvelle Aquitaine - Sous Motif : J'ai un abonnement annuel.

Ou par téléphone :

Au 0 800 872 872 (N° gratuit)

Ouverture service pour Abonnés annuels : de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Fermé les samedis, dimanches et jours fériés.

12) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

12.1 Le Gestionnaire de compte (le Payeur de l'abonnement) est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de son Abonnement pour lui-même ou un tiers font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF VOYAGEURS SA (responsable du traitement).

12.2 Le traitement de ces données (nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité la gestion de la clientèle abonnée annuelle et seront communiquées à SNCF VOYAGEURS SA et SNCF VOYAGEURS SA – TER de votre région et ses partenaires.

12.3 "Les données, incluant les documents physiques, seront conservées vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'abonnement"

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

12.5 Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA, destinés à :

- La gestion de Votre compte client,
- La confection et le stockage de Vos titres de transport,
- Les demandes ou réclamations.

Pour ces 3 (trois) usages, la base légale est l'exécution du contrat.

- La gestion de la relation clientèle avec Vous,
- La gestion de l'envoi des Newsletters.

Pour ces 2 (deux) usages, la base légale est le consentement du Gestionnaire de compte.

12.6 Le Gestionnaire de compte est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque conditionne l'accès à l'Abonnement et qu'un défaut de réponse empêchera le Voyageur d'y accéder.

12.7 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 de tout ou partie d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

12.8 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>.

12.9 SNCF Voyageurs SA garantit une utilisation conforme de vos données personnelles aux finalités des traitements déclarés et s'engage à en garantir la confidentialité et à en assurer la protection. Vous disposez, dans les conditions et limites prévues par la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018,, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données, et du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre mort, en adressant une demande :

-soit en cliquant sur le lien suivant : Formulaire TER - Exercice de droits

-soit par voie postale : SNCF Voyageurs SA – Direction TER - Département juridique & Contrats – A l'attention du Correspondant DPO TER – Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France

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

12.10 Le Gestionnaire de compte et le Voyageur (Porteur de l'abonnement) déclarent être informés que tout appel au Centre de Relation Clients est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si le Gestionnaire de compte ou le Voyageur ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Le Gestionnaire de compte ou le Voyageur dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements, en adressant sa demande comme indiqué ci-dessus.