

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

Pass Abonné-28 Annuel

Applicable à partir du 01/02/2026

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 Annuel » (ci-après « l'Abonnement »). A compter de janvier 2026, la Région Nouvelle Aquitaine procède au déploiement d'outils de distribution régionaux, et installe dans les gares des distributeurs automatiques de titres de transport TER qui lui sont propres.

Les actions de modifications, suspension et renouvellement tacite ne sont pas disponibles pendant la période de transition du remplacement des outils de distribution SNCF Voyageurs par les outils de distribution régionaux.

Toute modification ou terme du contrat annuel entraînera la résiliation automatique de votre abonnement.

Si à l'issue de votre pause ou à l'occasion du renouvellement, vous souhaitez continuer à bénéficier du tarif annuel et des services associés, il faudra que vous resouscriviez à l'abonnement.

Une carte billettique chargée du nouvel abonnement annuel vous sera transmise.

Ce choix implique une contrainte dans votre parcours client, mais permet de maintenir l'usage de la carte billettique sur le réseau TER Nouvelle-Aquitaine.

Les conditions générales d'abonnement présentées ci-après tiennent compte des modifications apportées et sont effectives pour tout abonnement circulant à compter du 01/02/2026.

1 DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT ET DES AVANTAGES ASSOCIÉS

1.1 **L'Abonnement** est utilisable uniquement sur le parcours choisi pour le Voyageur et uniquement 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 des présentes.

1.2 Le Voyageur (bénéficiaire de l'abonnement) doit avoir moins de 28 ans à la date de circulation de l'abonnement. Si cet âge est atteint pendant la durée du contrat, le Voyageur sera notifié de la résiliation de son abonnement et devra souscrire à la formule plus de 28 ans s'il souhaite souscrire à la formule annuelle de l'abonnement Pass Abonné.

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

1.4 L'Abonnement est rigoureusement personnel.

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

1.6 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 électronique valide. Celle-ci servira à l'envoi de communications et éventuellement à l'envoi du titre de transport dans certains cas.

1.7 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.

1.8 L'abonnement monomodal peut être souscrit jusqu'au dernier jour du mois M pour prendre effet au plus tôt le 1^{er} jour du mois M+1, dans le cas d'une souscription réalisée à partir du 21 du mois, le client est invité à régler, par carte bancaire, sa première mensualité en ligne, à l'issue du règlement, un abonnement au format digital est envoyé par courriel au client. L'abonnement annuel débutera au moment du premier prélèvement, soit au plus tôt à mois M+2.

1.9 L'Abonnement débute le premier (1^{er}) jour du mois choisi par le Gestionnaire de compte (sous réserve des modalités définies à l'article 1.6 des présentes). L'abonnement payé par prélèvement automatique est valable jusqu'à ce qu'il soit résilié.

1.10 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.

1.11 Les demandes de modifications du contrat (suspension, reprise...) ne sont pas possibles, et entraînent de fait la résiliation du contrat en cours, pour bénéficier à nouveau du tarif annuel, le client doit renouveler une souscription en ligne et recevra une nouvelle carte chargée de l'abonnement. La demande de résiliation doit être formulée par Internet via l'espace client.

1.12 **Avantage tarifaire associé à l'abonnement -28** : L'abonné annuel-28 peut bénéficier de l'offre SOLO-28 chaque été, du 1^{er} juillet au 31 août. L'offre SOLO-28 permet de voyager gratuitement sur tous les trains régionaux de la région Nouvelle-Aquitaine pendant les mois de juillet et/ou août (pour des voyages internes à la Région Nouvelle-Aquitaine) à la condition que l'abonnement annuel-28 soit en cours de validité au moment où le client voyage. Le client devra présenter lors du contrôle son abonnement en cours de validité conjointement au billet gratuit auquel il peut prétendre dans le cadre de cette offre (billet disponible pendant la période estivale depuis le site TER Nouvelle-Aquitaine).

1.13 **Avantage Garantie fiabilité associé à l'abonnement annuel -28** : l'abonné annuel-28 peut souscrire à la garantie fiabilité.

1.14 Grâce à l'abonnement annuel, il est possible d'activer gratuitement la garantie fiabilité. Il s'agit d'un service de compensation financière en cas de suppression ou de retards récurrents sur les trains habituels de l'abonné.

Ce service permet de bénéficier d'une **compensation financière** sur la mensualité de l'abonnement annuel en cas de suppressions ou de retards (+ 15 min) récurrents sur les trains habituels de l'abonné.

La réduction est proportionnelle à la perturbation subie :

> de 8 à 11 trains la minoration est de 20%

> de 12 à 15 trains, de 30%

> au-delà de 15 trains, de 40%

Pour activer la garantie fiabilité, rendez-vous sur le site TER Nouvelle-Aquitaine :

1. Saisir le numéro d'abonné et sa date de naissance
2. Sélectionnez les trains empruntés chaque jour (choix des trains quotidiens modifiable jusqu'à la veille du voyage).
3. Une fois validé, l'abonné reçoit 1 mail de confirmation qui validera l'inscription au dispositif Garantie Fiabilité.

2 PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

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

2.1.1 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).

2.1.2 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.

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

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

2.2 Abonnement payé par prélèvements automatiques :

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

2.2.2 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.

2.2.3 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.

2.2.4 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.

2.2.5 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.

2.2.6 Le prélèvement du montant de l'abonnement cesse une fois que le client signifie sa résiliation, ou lorsque l'abonnement arrive à la date d'échéance annuelle.

2.3 Abonnement payé au comptant :

2.3.1 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.

2.3.2 Lorsque l'abonnement arrive à son terme annuel, le client doit renouveler sa souscription en ligne, il peut alors choisir de régler mensuellement ou au comptant son abonnement annuel.

2.4 Incident de paiement :

2.4.1 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 des présentes.

2.4.2 Un Gestionnaire de compte en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 8.1.4 des présentes.

3 CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT

3.1 Les Voyageurs disposant d'une carte de transport (carte à puce) chargée doivent la présenter lors des opérations de contrôles.

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

3.3 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.

3.4 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.

3.5 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 1.6.

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 des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

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

6.1 La fonction de suspension n'est plus disponible à compter du 01/02/2026. Si vous souhaitez interrompre votre abonnement même temporairement, vous devez procéder à sa résiliation, et, dans la mesure où vous souhaiteriez reprendre un abonnement, resouscrire en ligne depuis le site TER. Cette résiliation entraînera de fait l'arrêt des prélèvements automatiques. Les modalités concernant la résiliation sont reprises à l'article 7 du présent document.

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 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 le cas échéant informer SNCF VOYAGEURS SA de sa décision de résiliation dans les conditions prévues à l'article 1 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 courriel 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 électronique manquante ou invalide).

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

8.2 En cas d'incident de paiement de l'abonnement à prélèvement automatique :

8.2.1 En cas de retard de paiement, une tentative de double prélèvement est effectuée le mois suivant pour régler le mois précédent non payé et le mois en cours. L'utilisation du titre de transport reste possible durant cette période.

8.2.2 En cas d'échec du double prélèvement, le Gestionnaire de compte est résilié par SNCF Voyageurs SA et il doit régulariser dans les plus brefs délais l'intégralité des sommes directement sur son espace client. L'utilisation du titre de transport n'est alors plus possible.

8.2.3 Pour continuer à bénéficier du service, un nouvel abonnement annuel TER peut être acheté. En revanche, si la dette n'est pas régularisée rapidement, SNCF Voyageurs SA se réserve le droit de suspendre le nouvel abonnement acheté et de bloquer par conséquent l'usage du nouveau titre de transport.

8.2.4 Certains motifs de rejet peuvent conduire à une résiliation directe de l'abonnement sans passer par l'étape de retard de paiement avec le double prélèvement associé.

8.2.5 Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

8.2.6 Après toute régularisation, l'ancien abonnement devient caduc.

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

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

8.5 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.

10 EMPREINTE CO2

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

10.2 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

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

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

12.3 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.

12.4 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.

12.5 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>.

12.6 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.

12.7 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.