Conditions Générales de Vente et de Transport
TER Nouvelle Aquitaine



V20261110

1 Table des matières

Volume 1 – Dispositions générales 4

1 Champs d'application 4

1.1 Généralités 4

1.2 Compétences régionales 5

1.3 Exceptions 5

2 Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER Nouvelle Aquitaine 5

2.1 Définition du contrat de transport 5

2.2 Conditions d'accès au Transporteur TER Nouvelle Aquitaine 6

2.2.1 Conditions générales 6

2.2.2 Billet Direct 6

Diffusable

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
3.4 Droit de rétractation 15
4 Contrôle des titres de transport et régularisation 16
4.1 Contrôle 16
4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière 17
4.2.1 Situation irrégulière 17
4.2.2 Contrôle et transaction pénale 18
4.3 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème distribution 20
4.3.1 Barème de bord 20
4.3.2 Barème distribution 21
4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées 21
4.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits 21

Diffusable

4.3.5 Surclassement 21
4.3.6 Modification de parcours 22
4.4 Modalités de paiement 22
4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement 22
4.5.1 Dispositifs d'embarquement 22
4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train 22
4.5.3 Contrôle à quai et à bord 22
5 Contacts et Réclamation 23
5.1 Service ALLO TER 23
5.2 Réclamation 23
Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER Nouvelle Aquitaine 25
1. Formation des prix 25
1.1 Définition du prix de base 25
1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER Nouvelle Aquitaine 25
1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la région Nouvelle Aquitaine 26
1.4 Calcul du prix des titres de transport 26
1.5 Informations données sur les prix 27
2 Détermination des prix réduits 27
2.1 Prix applicables aux enfants 27
2.1.1 Enfants de moins de 4 ans 27
2.1.2 Enfants de 4 à 11 ans inclus 27
2.1.3 Enfants à partir de 12 ans 27
2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER Nouvelle Aquitaine 27
3 Tarification nationale applicable sur TER Nouvelle Aquitaine 28
3.1 Calendrier Voyageur 28
3.2 Les cartes commerciales 29
3.3 Abonnement Forfait 31
3.4 Tarifs pour les Groupes 31
3.5 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre 35
3.6 Familles nombreuses 37
3.7 Aller et retours populaires 39

Diffusable

3.8 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées 42
3.9 Promenades d'enfants 45
4 Tarification régionale applicable sur TER Nouvelle Aquitaine 45
5 Garantie Fiabilité TER 50
6 Prestations associées au transport 50
6.1 Bagages 50
6.1.1 Généralités 50
6.1.2 Responsabilité 51
6.2 Objets trouvés 51
6.3 Animaux 51
Volume 3 53
1 Barème de régularisation TER Nouvelle Aquitaine 53
Volume 4 54
1.1. Responsable de Traitement 54
1.3. Finalités de traitement 54
1.4 Durée de conservation 56
1.5 Droits des personnes 56

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).

Diffusable

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'usager, 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 conséquence 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 papier ou support 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.

Diffusable

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 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 5 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site https://www.sncf-voyageurs.com ou sur la page dédiée : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/billet-direct/

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets ferroviaires (services routiers exclus) * 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 :

1. Votre voyage avec correspondance doit concerner les opérateurs TGV INOUI, OUIGO, Intercités ou les trains régionaux opérés par SNCF Voyageurs sur :
    - Les lignes nationales ;
    - Les lignes internationales opérées par SNCF Voyageurs : Paris – Fribourg, Paris – Barcelone, Paris – Milan ;
    - La partie française des lignes : France – Allemagne, France – Suisse, France – Belgique, France – Luxembourg, France – Italie et Paris – Vienne.
2. Votre voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'un paiement unique.

Diffusable

3. Les correspondances de votre voyage de bout en bout vous ont été proposées par votre canal d'achat (vendeurs, agences de voyage en ligne, automate de vente…) en respectant les temps minimum et maximum définis par l'entreprise ferroviaire.
4. Votre ou vos billets mentionnent le numéro de train, la date et l'horaire de chaque trajet.

Si vous remplissez ces quatre (4) conditions, votre voyage avec correspondance constitue un seul contrat de transport de bout en bout qui vous offre :

- Un droit à prise en charge et à assistance
- En cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à indemnisation sur la totalité du voyage dans les conditions de l'article 5.3 du Volume 1 des présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport ;
- En cours de parcours, si le client décide de renoncer à la poursuite de son voyage en raison d'un retard supérieur à 60 minutes à sa destination finale, il peut se faire rembourser sans frais la totalité de son parcours y compris la partie déjà effectuée, y compris pour les tarifs non échangeables et non remboursables. Il bénéficie également de la prise en charge sans frais pour le retour à son point de départ.

Si vous ne remplissez pas ces 4 conditions, vos billets en correspondance constituent des contrats de transport distincts n'offrant pas la garantie du « Billet Direct ».

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.

Toute réclamation doit intervenir dans les 3 mois de votre voyage.

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez les conditions générales rubrique « Billet Direct » sur sncf-voyageurs.com.

*le billet direct s'applique néanmoins lorsque le voyageur a bien acheté un titre de transport ferroviaire et qu'il est finalement acheminé de manière inopinée par voie routière.

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 animaux domestiques de petite taille convenablement enfermés (dans un contenant ne dépassant pas 45x30x25 cm) , ainsi que les chiens muselés et tenus.

Diffusable

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.

Les animaux abandonnés qui sont trouvés dans les espaces et véhicules affectés au transport de Voyageurs (ou de marchandises) sont, en application des articles L-211-20 à L211-22 du code rural de la pêche maritime, conduits au lieu de dépôt mentionné par ces articles ou saisis et mis en fourrière dans les conditions prévues aux articles L-211-23 à L211-28 du même code.

Le fait de contrevenir aux dispositions du présent article est puni de l'amende prévue pour les contraventions de quatrième classe.

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

En règle générale, les vélos classiques 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. 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.

Du 1er mai au 27 septembre, la réservation d'un billet vélo est obligatoire sur 11 lignes TER Nouvelle-Aquitaine afin de mieux concilier l'accroissement de la demande d'emport et la sécurité des personnes. Cette règle s'applique aussi aux trottinettes électriques dont les dimensions sont supérieures à 130*90*50 cm. Les lignes soumises à réservation durant cette période sont les lignes suivantes :

- Ligne 15 : La Rochelle | Rochefort | Saintes | Bordeaux
- Ligne 16 : Angoulême | Saintes | Royan
- Ligne 31 : Limoges | Périgueux | Bordeaux
- Ligne 32 : Ussel / Brive | Périgueux | Bordeaux
- Ligne 33 : Bordeaux | Bergerac | Sarlat
- Ligne 41+ et 41 : Libourne | Bordeaux | Arcachon
- Ligne 42 : Le Verdon | Macau | Bordeaux / Pessac
- Ligne 44 : Bordeaux | Langon | Marmande | Agen
- Ligne 51 : Bordeaux | Dax | Bayonne | Hendaye
- Ligne 52 : Bordeaux | Dax | Pau | Tarbes
- Ligne 53 : Hendaye | Bayonne | Pau | Tarbes

La réservation est au prix de 3€ par vélo. La réservation se fait sur un train désigné.
Les mesures et conditions tarifaires sont détaillées et mises à jour sur le site TER Nouvelle-Aquitaine.
Les vélos 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. Les sacoches des vélos doivent être retirées avant l'accès au TER Nouvelle-Aquitaine, pour limiter l'encombrement de la zone vélo.

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.

Diffusable

En cas d'absence de réservation pour un vélo classique ou de non-respect des règles d'emport, le client s'expose à une verbalisation.

Par ailleurs, 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 130cm x 90cmX50cm une fois pliées
- Les vélos pliants, sous réserve qu'ils soient pliés et à condition de mesurer au maximum 130cm x 90cmX50cm une fois pliés
- Les vélos démontés sous housse (dimension maximum :130cm x 90cmX50cm)
- Les remorques sous réserves qu'elles soient pliées et qu'elles soient contenues dans des housses de 130cm x 90cmX50cm au maximum.

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. Ils doivent être positionnés au sol pour ne pas risquer de tomber sur un voyageur.

De même, pour le confort, la sécurité et la sûreté de tous, le voyageur doit veiller à utiliser les espaces vélos dédiés, sans entraver le passage, et veiller à ce que le positionnement de son vélo à bord ne présente pas de risques pour les autres voyageurs.

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. 2242-13 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende dont le montant figure au Recueil des prix, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

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. Dans le cas d'un vélo confié aux agents assurant le service véloZEN, les vélos à bord sont sous la responsabilité de la SNCF.

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

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit de procéder au chargement des batteries des trottinettes électriques, des monocycles électriques ou de tout autre Engin de Déplacement Personnel Motorisé (EDPM) à bord des trains TER Nouvelle-Aquitaine.

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 :

Diffusable

- Le titre au format facturette désigne le titre de transport sur support thermique. Il est émis par les guichets des gares , les automates grandes lignes et les dépositaires agréés. L'achat en gare, sous réserve de fournir une adresse électronique valide permet de recevoir le titre également par courriel , ce dernier pourra être imprimé en cas d'usure ou de perte du titre émis au guichet. L'impression du titre reçu par mail doit respecter les règles d'impression reprise dans le paragraphe ci-après concernant le bille digital 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 perdu ou volé.

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 ;

Diffusable

- 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 ;
- Pour l'achat des titres de transport pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, adresser une demande via le formulaire disponible sur le site TER Nouvelle-Aquitaine :

Home (site.com)

- Pour les groupes d'établissements scolaire en Nouvelle- Aquitaine, adresser une demande via le formulaire disponible sur le site TER Nouvelle-Aquitaine :

ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/tarifs-cartes/billets-reduction/billet-groupes-scolaires

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.

Diffusable

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 (exemple : Billet Petit Prix ou Billet Petits Prix évènements).

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

Le titre de transport TER acheté en gare (guichet, borne) ou en boutique SNCF doit être utilisé pour un départ le jour indiqué sur le titre de transport.

Le Billet Digital TER est valable sur TER uniquement pour la date de voyage choisie.

Sauf condition tarifaire imposant un train précis, le client peut interrompre puis reprendre son voyage à bord de tout TER circulant le même jour, afin d'effectuer le parcours indiqué sur son titre.

En cas d'arrêt en cours de trajet, ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser la date d'utilisation du titre de transport inscrite sur le billet, 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

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.

Les clients abonnés mensuels ou annuels qui complètent leur abonnement d'un billet TER pour poursuivre leur trajet, doivent respecter les règles de validation de leur titre lorsque cette règle le prévoit (exemple : validation du billet Jeunes sur l'application Ticket Modalis).

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.

La règle concernant l'échange des titres sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs est la suivante :

- 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.

Diffusable

Par défaut, les 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.

- 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 ;

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

Cas particulier des cartes commerciales TER Nouvelle-Aquitaine : la Carte + est remboursable au plus tard la veille de son 1er 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 ».

Diffusable

Les demandes de remboursement des titres réglés en « Bon d'achat Numérique » ou en « chèque-vacances » doivent être effectuées auprès du centre de relation client TER ALLO TER via le formulaire en ligne, rubrique Services et contacts. Renseignement au 0 800 872 872 du lundi au vendredi : 06h30 - 19h30, le samedi de 8h30 à 18h30, dimanche et fêtes : 13h30 – 19h30 (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.

Diffusable

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, et dans la mesure où le titre acheté ne mentionne pas l'identité du voyageur, celui-ci 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.

3.4 Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 à L.221-28 du code de la consommation, chaque client dispose d'un droit de rétractation, applicable à l'achat de certains produits tarifaires régionaux.

Ce droit de rétractation est applicable sur les produits tarifaires suivants sous certaines conditions : Carte+.
A noter que le droit de rétractation s'applique également lorsque le produit tarifaire a été acheté avec une réduction.

Délai légal du droit de rétractation
Le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date d'achat des produits tarifaires concernés.

Condition d'exercice du droit de rétractation
Seuls les produits tarifaires cités ci-dessus souscrits à distance (site internet TER, agence de voyage) sont éligibles au droit de rétractation.
La demande d'exercice du droit de rétractation n'est recevable que lorsque les produits tarifaires régionaux n'ont pas été utilisés, c'est-à-dire :

- si aucun voyage n'a été réalisé avec le produit tarifaire,
- si tous les billets associés au produit tarifaire ont été annulés au préalable de la demande.

Si ces conditions sont remplies, alors le droit de rétractation est accordé et le titulaire du produit tarifaire est remboursé de l'intégralité du prix payé.

Le client est informé qu'à l'achat de son produit tarifaire régional, il peut demander expressément à pouvoir utiliser les avantages (réductions...) liées à son produit tarifaire avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours. Il reconnait que s'il utilise son produit tarifaire avant l'expiration de ce délai, dès son premier voyage éligible, il ne pourra plus exercer son droit de rétractation.

Diffusable

Pour exercer son droit de rétractation le client est invité à déposer sa demande par courrier en envoyant le formulaire disponible dans la confirmation de commande (ou accessible depuis le lien suivant https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2026-09/ter-formulaire-retractation.pdf) complété au Service relation client SNCF 62973 ARRAS CEDEX 9.
Lorsque la demande du droit à la rétractation est acceptée, le remboursement intégral du produit tarifaire régional est effectué par virement.

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, facturette 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, certains abonnements (monomodaux) Digital TER ou carte commerciale digitale régionale peuvent être téléchargés (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.

Diffusable

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 (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 incessible 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.
- La combinaison de deux titres de transport se succédant (parfois appelée « soudure ») n'est pas acceptée à l'exception de certains cas spécifiés.
    - Depuis le 1er juillet 2025, la Région Nouvelle-Aquitaine autorise sous certaines conditions les abonnés hebdomadaires mensuels et annuels à réaliser la « soudure tarifaire » **pour des voyages effectués intégralement en Nouvelle-Aquitaine.**

  Cette mesure concerne uniquement les abonnés ayant un abonnement TER Nouvelle-Aquitaine **hebdomadaire**, **mensuel ou annuel** en cours de validité :
    - Pass Abonné +28
    - Pass Abonné -28
    - Pass Abonné TER + Urbain +28
    - Pass Abonné TER + Urbain -28

  En complément de leur abonnement, les abonnés pourront acheter un titre pour compléter leur trajet sur le même train au-delà de leur origine-destination dans les limites de la Région Nouvelle-Aquitaine :
    - Abonnés +28 : achat d'un Billet Avantages Loisirs
    - Abonnés -28 : achat d'un Billet Jeunes

  Le voyageur a également la latitude de présenter un titre de la gamme régionale au tarif plus élevé (ex : plein tarif).
  Le voyageur doit respecter les règles de validation de son titre lorsque cette règle le prévoit (exemple : validation du billet Jeunes sur l'application Ticket Modalis).

- **Les cas de soudures tarifaires avec les titres urbains ne sont pas admis.** Les titres urbains ne peuvent-être utilisés au-delà du ressort territorial de l'agglomération et tout déplacement

Diffusable

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'est pas acceptée.

- Un voyageur qui 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 (avec l'abonnement TBM+TRAINS), Bayonne (uniquement sur la ligne 54 – avec l'abonnement Txik Txak+TER) se trouve en situation **irrégulière**.

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.

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 :

Diffusable

- 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…) ;

Diffusable

- 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.

Diffusable

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 Surclassement

Les trains TER de la région Nouvelle-Aquitaine sont en classe unique depuis le 1er septembre 2023.

Diffusable

4.3.6 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.

Les abonnés hebdomadaires, mensuels ou annuels ont la possibilité de monter ou descendre dans des gares intermédiaires à leur parcours (par exemple : un client abonné Montpon-Ménestérol<>Périgueux pourrait choisir ponctuellement de monter ou descendre à Mussidan pour adapter ses déplacements à l'offre horaire proposée) .

4.4 Modalités de paiement

À bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France ou par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement. Les paiements sans contact avec les applications Apple Pay et Google Pay (sans limite de montant) sont également acceptés.

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 (DBR) , la Borne Libre-Service (BLS), le Libre-Service Assisté (LSA) ou encore sur le site TER ou tout autres agences agrées en ligne.

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.
- De valider son titre lorsque l'opération de validation est prévue (application Ticket Modalis).

Diffusable

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 vendredi de 06h30 à 19h30, le samedi de 8h30 à 18h30et le dimanche et fêtes de 13h30 à 19h30.

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. Les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures sont nécessaires au traitement de la demande par SNCF Voyageurs

Les détenteurs d'un billet sur un parcours TER Nouvelle Aquitaine peuvent déposer une réclamation via Internet :

- Sur le site TER Nouvelle Aquitaine : rubrique Services et 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 : https://tout-oui.sncf.com/ ;

- Par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

Une réponse intervient dans un délai de quinze jours ouvrés pour les réclamations par courriel et vingt jours ouvrés pour les réclamations par courrier.

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 la Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site https://mediation-sncf.my.site.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 de la Médiatrice 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 de la Médiatrice et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

5.3 Compensation en cas de retard pour un voyage en correspondance avec un billet direct

Si vous êtes en possession d'un billet direct (dont la définition est rappelée dans le paragraphe 2.2 du volume 1 des Présentes CGVT) comprenant au moins un segment d'un train TER Nouvelle-Aquitaine et

Diffusable

vous avez subi un retard à l'arrivée à votre destination finale supérieur ou égal à soixante (60) minutes, vous êtes éligible à une indemnisation selon le barème suivant :

- Entre 60 et 119 minutes : 25% du prix du billet
- 120 minutes et au-delà : 50% du prix du billet

Seules les indemnisations dont le montant est supérieur ou égal à quatre (4) euros sont versées.

Si vous pouvez prétendre à une indemnisation, nous vous invitons à faire votre demande dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant votre voyage.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez consulter la page dédiée en cliquant sur le lien suivant : Billet direct | SNCF Voyageurs.

Diffusable

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 défini 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 défini aux points 1.3 ci-dessous.

Un prix tarif normal de référence et des prix tarif de base particuliers sont également définis en 1ère classe pour les trajets interrégionaux, des régions voisines qui disposent d'une gamme tarifaire proposée en 1ère 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.

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

Tarifs en vigueur au 1er juillet 2026 en Nouvelle-Aquitaine sur les TER.

BKR NAQ Juillet 2026 - 2nde			
De (km)	A (km)	a	b
1	16	0,948	0,2367
17	32	0,304	0,2636
33	64	2,520	0,1945
65	109	3,519	0,1813
110	149	4,975	0,1736
150	199	9,846	0,1454
200	300	9,444	0,1471
301	499	16,621	0,1254
500	799	22,458	0,1121
800	9999	39,212	0,0919

Diffusable

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, en Nouvelle-Aquitaine, les trains TER sont en classe unique, les prix appliqués ont pour référence le barème kilométrique régional détaillé en 1.2.

Le barème kilométrique régional Nouvelle Aquitaine s'applique pour les voyages entre les régions Nouvelle-Aquitaine et Centre Val de Loire.

Le barème kilométrique Nouvelle-Aquitaine<>Auvergnes Rhône Alpes au 4 août 2026 correspond à la moyenne des barèmes kilométriques des Régions Nouvelle Aquitaine et Auvergne Rhône Alpes.

Le barème kilométrique Nouvelle-Aquitaine<>Pays de la Loire au 4 août 2026 correspond à la moyenne des barèmes kilométriques des Régions Nouvelle Aquitaine et Pays de la Loire.

Le barème kilométrique régional Occitanie s'applique pour les voyages entre les régions Nouvelle-Aquitaine et Occitanie.

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) bénéficiaires(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 ;

Diffusable

- 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 ferroviaire de la Région Nouvelle-Aquitaine ou de SNCF Voyageurs 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

Diffusable

et/ou l'âge du titulaire peut être exigée. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés…) ne sont pas admises.

Les attestations de commandes ou copies de cartes ne sont pas considérées comme des justificatifs attestant du droit à la réduction.

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 1er octobre 2022 pour les cartes Avantage Jeunes et Senior de SNCF acceptées en région Nouvelle-Aquitaine.

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.

Diffusable

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 27ème anniversaire, la durée de validité de la carte est, dans tous les cas, limitée à la veille du 28ème 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 1er 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.

Diffusable

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 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'applique 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.

Diffusable

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

Depuis le 1er juin 2023, les abonnements forfait ne sont plus acceptés à bord de TER Nouvelle-Aquitaine.

3.4 Tarifs pour les Groupes

3.4.1 Le tarif groupe SNCF à partir de 10 personnes

Bénéficiaires

Le Groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyager ensemble et pour le même motif à destination. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme, organisateur de voyages ou de séjours, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise…) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage.
Le tarif groupe n'est pas accessible à des clients individuels, se regroupant ou étant regroupés par un intermédiaire, sans motif commun à destination, dans le seul but de bénéficier d'un prix réduit associé à la tarification groupe.
Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage.
Pour information, les règles d'encadrement des enfants sont définies par la loi : l'article R227-15 du CASF et fixé par un décret de 2006. La loi prévoit :

- un animateur pour 8 mineurs âgés de moins de 6 ans,
- un animateur pour 12 mineurs âgés de 6 ans ou plus.

L'organisateur du voyage en groupe (colonies, classe verte, etc.) est responsable du nombre suffisant d'accompagnateurs pour encadrer le groupe de mineurs à bord des TER.

Diffusable

Réservation

La réservation des places est obligatoire pour les voyages en groupe dans les trains régionaux et se fait sous réserve de disponibilité de l'offre groupe (les trains disponibles à la vente de groupe ont un nombre de places limitées en fonction de l'affluence et du train emprunté).

- Pour les groupes ≤ 90 personnes : La réservation peut être effectuée sur le site https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/ (la réservation sur le site vente en groupe permet d'avoir une vue directe sur les trains ayant suffisamment de capacité pour accueillir le groupe) ou dans une agence SNCF agréée SNCF Voyageurs.

A noter, pour les trains régionaux sans réservation, seul le paiement par carte bancaire est possible.
En cas d'impossibilité de payer votre voyage en groupe de moins de 90 personnes par carte bancaire, vous devrez adresser votre demande au Centre de relation client TER, en complétant le formulaire suivant : https://onics-ter.my.site.com/formulaireNAQ/s/?region=FR-NAQ&type=groupe

Si votre devis a été émis par le site internet www.voyages-train-groupes.sncf.fr, les Conditions Générales de Vente disponibles via le lien suivant https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2024-01/cgv-groupe.pdf s'appliquent.

Si votre devis a été émis une agence agréée SNCF Voyageurs, les Conditions Générales de Vente de l'agence s'appliquent.

- Pour les groupes > 90 personnes, vous devez adresser votre demande au Centre de relation client TER, en complétant le formulaire suivant :

https://onics-ter.my.site.com/formulaireNAQ/s/?region=FR-NAQ&type=groupe

La demande de réservation doit être réalisée au plus tard 1 mois avant la date du voyage. Le Centre de Relation Client Allo TER instruira la demande sous 15 jours.
Les billets vous seront envoyés par mail après réception du paiement par virement bancaire.

Le Centre de Relation Client Allo TER Nouvelle-Aquitaine reste disponible au 0 800 872 872 (service et appel gratuits). Un conseiller répondra à toutes vos questions du lundi au vendredi de 9H à 17H.

Tarification de la prestation groupes pour les achats réalisés via le Centre de relation client TER :

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

- Pour un « Adulte » : le tarif « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30% garantie sur TER Nouvelle-Aquitaine sur le tarif Normal.
- Pour un « Jeune » : le tarif « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 50% garantie sur TER Nouvelle-Aquitaine sur le tarif Normal.
- Pour un « Enfant » : de 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée, soit 75%.

Diffusable

- Les enfants de moins de 4 ans accompagnant le groupe sont autorisés à voyager gratuitement sur le même train.

Moyens de paiement pour les achats réalisés via le Centre de relation client TER :
Le paiement des voyages en groupe se fait uniquement par virement bancaire ou virement administratif.
Emission des billets du groupe de voyageurs
Après le paiement de l'intégralité des sommes dues, le client recevra un mail contenant le(s) billet(s) Groupe, à imprimer de manière lisible sur une page au format A4 et à présenter lors du contrôle. Aucun retrait en gare n'est possible.
Utilisation des titres de transport
Le groupe de voyageurs n'est autorisé à voyager que sur le train, à la date et à l'horaire mentionnés sur le billet.
Demande de modification de la réservation par le client :
La modification du nombre de voyageurs du groupe est gratuite et possible jusqu'à 21 jours avant le départ sous réserve de disponibilité à bord des trains. La réduction du nombre de voyageurs ne peut aboutir à un groupe inférieur à 10 voyageurs. La demande devra être effectuée en répondant au mail de confirmation de votre billet groupe. Toute demande de modification ne respectant pas les délais ci-dessus ne pourra pas être traitée.
Conditions d'annulation et de remboursement
L'annulation du voyage en groupe est gratuite jusqu'à 7 jours avant le départ. Le remboursement est réalisé par SNCF Voyageurs sur le compte bancaire ayant servi au paiement.
Au-delà des 7 jours, le billet groupe n'est pas remboursable.
La demande d'annulation devra être effectuée en répondant au mail de confirmation de votre billet groupe.

3.4.2 L'offre Groupe Scolaire Nouvelle-Aquitaine

La tarification et les niveaux de réduction supplémentaires

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

- Des écoles maternelles, primaires, collèges, lycées
- Instituts médicaux-éducatifs
- Centre de formation des apprentis de Nouvelle-Aquitaine
- Associations sportives USEP et UNSS

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.

Diffusable

Accessible uniquement pendant la période scolaire (hors vacances estivale), le prix fixé par personne sur la totalité du parcours est variable en fonction du kilométrage parcouru.

Ce tarif est valable dans les trains autorisés aux groupes en fonction du taux de remplissage des trains. Les trains ouverts aux groupes varient selon le taux d'occupation du train et le matériel affecté au train.

Toute demande doit être transmise au plus tard 1 mois avant le voyage.

Toute demande doit être effectuée au travers d'un formulaire disponible sur le site TER/ Rubrique groupes scolaires.

Chaque demande est soumise à approbation du Centre de Relation Client pour valider la disponibilité sur le train demandé.

SNCF Voyageurs apporte une réponse dans un délai de 15 jours.

Cette tarification est applicable de la rentrée en septembre à la fin de l'année scolaire, début juillet (hors vacances d'été) .

Tarif utilisable une fois dans l'année par classe.

Les prix au 28 juillet 2026 :

0-100 km : 1 €
101-200 km : 2,50€
201-300 km : 3,50€
301-400 km : 5€
401-500 km : 6€
501-600 km : 7€

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 tard 1 mois 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.

Formulaire Nouvelle-Aquitaine

Chaque demande est traitée dans l'ordre d'arrivée et selon les disponibilités restantes pour le train demandé. Délai maximum de 15 jours

- Si 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 dans la mesure du possible de reporter le voyage à une date ultérieure. En cas de désaccord, la demande ne pourra pas aboutir.

Diffusable

Achat du billet, Validation finale du voyage par le client

- Lorsque le client valide la proposition de SNCF, SNCF envoie par mail au client, la proposition avec l'IBAN pour que le client puisse effectuer le virement. Le client devra procéder au virement en suivant (sous une semaine maximum) pour que l'option posée soit confirmée. A défaut de paiement, les espaces seront remis à disposition.
- Une fois le virement reçu, le client recevra par mail une autorisation d'emprunt ainsi que ses billets. C'est l'ensemble de ces pièces qu'il faudra présenter au contrôle.

Information sur le voyage

L'enseignant ou l'encadrant du groupe, devra s'assurer de la bonne circulation de son train en consultant les canaux SNCF. En cas d'aléa sur la ligne, les plans de transports sont mis à jour tous les jours à 17H pour le lendemain.

Le Centre de Relation Client reste disponible au 0 800 872 872 du lundi au vendredi de 6h30 à 19h30, samedi de 8h30 à 18h30, le dimanche et les jours fériés de 13h30 à 19h30.

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 via le formulaire de réclamation sur le site TER Nouvelle-Aquitaine, rubrique « Services et Contacts ».

3.5 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

3.5.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur TER Nouvelle Aquitaine

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

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

Délivrance et utilisation des titres de transport

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

- Pour les militaires d'active : d'une carte de circulation militaire (CCM) délivrée par l'Autorité militaire ou à défaut d'une Attestation Temporaire de Circulation (ATC) délivrée au profit des militaires en attente de carte et reprenant le détail de leurs droits ouverts.
- Pour les militaires réservistes : d'une pièce d'identité permettant de s'assurer lors des contrôles à bord que le nom figurant sur l'e-billet du militaire réserviste correspond à l'identité

Diffusable

du voyageur. Les militaires réservistes ne disposant pas de CCM et d'ATC. Leurs billets sont délivrés sur demande de l'autorité militaire par une agence de voyages agrée par le ministère des Armées.

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

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

Échange et remboursement

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

3.5.2 Tarif Famille militaire

Bénéficiaires et réduction applicable sur TER Nouvelle-Aquitaine

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

Chaque ayant droit dispose d'une carte individuelle.

Sont concernés :

- Le conjoint du militaire (marié ou ayant conclu un pacte civil de solidarité),
- Les enfants fiscalement à charge du militaire jusqu'à leur majorité ou la fin de leurs études (en cas d'études, le droit sera maintenu jusqu'à la fin des études et au plus tard jusqu'à la veille des 27 ans de l'enfant).

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

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

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

Sont concernés :

- Le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité survivant, tant qu'il n'a pas contracté un nouveau mariage ou un nouveau pacte civil de solidarité,
- Les enfants à charge fiscale ou les enfants venant de la succession du militaire décédé au jour de son décès, jusqu'à leur majorité ou la fin de leurs études. En cas d'études, le droit sera maintenu jusqu'à la fin des études et au plus tard jusqu'à la veille des 27 ans de l'enfant.

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

Diffusable

Délivrance et utilisation des titres de transport

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

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

Échange et remboursement

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

3.5.3 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'invalide 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.

Diffusable

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.

Pour les trajets interrégionaux, 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

Diffusable

Ou

- Qui ont été précédemment titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse (Titre II) donnant droit à une réduction de 30% en qualité de parents ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants, dans les conditions déterminées dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com. Les enfants décédés dont l'acte de décès est revêtu de la mention « Mort pour la France » entrent en compte dans la détermination du nombre total d'enfants.

Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) **se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com et à partir du 02 janvier 2023 sur le site www.carte-familles-nombreuses.gouv.fr**

3.7 Aller et retours populaires

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 ;

Diffusable

- 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.

Pour les trajets interrégionaux, 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**

3.7.1 *Titres de transport d'aller et retours annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre*

Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retours 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 ;

Diffusable

- 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.

Pour les trajets interrégionaux, 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

Diffusable

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 - Cécité ou Etoile Verte - Besoin d'accompagnement Cécité	Gratuit
Carte européenne de stationnement		Pas de réduction
Carte de priorité		Pas de réduction

Carte Mobilité Inclusion (CMI) - Depuis le 1e janvier 2017 – Carte au format ISO

Type de carte	Mention	TER
CMI INVALIDITE	- Aucune mention	50% du Tarif Normal
	- Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement cécité	Gratuit
CMI Priorité		Pas de réduction
CMI Stationnement		Pas de réduction

Diffusable

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. Dans la mesure où les TER Nouvelle-Aquitaine sont en classe unique, le placement dans un espace dédié est toujours d'actualité, sans notion de classe.

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 essayera 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.

Diffusable

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.

Diffusable

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-après 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 juillet 2026)**.
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

Diffusable

Tarification clientèle occasionnelle

	Produits	Prix de la carte	Réductions semaine	Réductions week-ends et jours fériés	Commentaires
-28	**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 au 1er juillet 2026 : de 1 à 22 km : 2€ De 23 à 43km : 5 € de 44 à 80 km : 8.5 € de 81 à 123 km : 12 € de 124 à 156 km : 16€ de 157 à 204 km : 19.5€ de 205 à 700 km : 23 €			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.
Pour tous	**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+, la carte peut être achetée avec une anticipation de 3 mois maximum (peut être réduite sur les périodes de promotions). Un enfant s'il est titulaire de la carte + bénéficie en sus de sa réduction carte +, de la réduction enfant.
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 960 € 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

Diffusable

Tarification 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	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). Une prise en charge permet à l'élève (offre réservée aux élèves collégiens et lycéens) de bénéficier de l'Abonnement Scolaire quotidien ou interne et de se déplacer en train entre son domicile et son lieu de scolarité. Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine
- 28 ans	7 jours consécutifs	30 jours consécutifs	Un an (sur justificatif d'âge)	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. Réduction de 33 % supplémentaire par rapport à un Pass abonné Tout Public. Les Pass'abonné-28 hebdomadaires ou mensuels sont remboursables avant le début de validité de l'abonnement, non échangeables et non remboursables au-delà. Si la date anniversaire (28ème anniversaire) intervient durant la période de validité de l'abonnement, le client doit basculer sur un produit correspondant à son « nouveau » profil , il ne peut plus bénéficier de la réduction accordée aux moins de 28 ans. Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine
+ 28 ans	7 jours consécutifs	30 jours consécutifs	Un an	les Pass'abonné +28 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. les Pass'abonné +28 hebdomadaires ou mensuels sont remboursables avant le début de validité de l'abonnement, non échangeables et non remboursables au-delà Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine
	LE PASS ABONNÉ 20 ou 30 voyages	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. Cet abonnement équivaut à un carnet de tickets 20 ou 30 Voyages. conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine		

Diffusable

Abonnements Combinés		Commentaires
+28 ans	PASS TER & TRANSPORTS URBAINS	Abonnement sur un parcours TER combiné avec 1 ou plusieurs réseaux urbains de la région Trois formules proposées fonction de l'offre urbaine disponible: hebdomadaire, mensuelle et annuelle Liste des réseaux partenaires et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine
- 28 ans	PASS TER -28 & TRANSPORT URBAINS	Abonnement sur un parcours TER combiné avec 1 ou plusieurs réseaux urbains de la région Trois formules proposées fonction de l'offre urbaine disponible : hebdomadaire, mensuelle et annuelle Liste des réseaux partenaires et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine •

Tarifs Spéciaux et Prix d'appel

	Produits	Commentaires
Pour tous	Les petits prix	- 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	- 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 pour des trajets vers Occitanie - utilisable sur la L10 entre Saumur et Les Sables d'Olonne.
	Pass Escapades 1 ou 2 jours	Le Pass Escapades est un tarif saisonnier (circulation du 1er juillet au 31 août de l'année) commercialisé vers la fin mai en prévision des vacances d'été. Pour chaque adulte payant, le Pass Escapades octroie la gratuité aux enfants (de 4 à 11 ans inclus) accompagnants **dans la limite de 3 enfants par adulte payant**. Il est en **aller-retour obligatoire**. **Le trajet aller se fait obligatoirement le 1er jour de validité** du Pass Escapades, vous pouvez choisir de revenir ce même jour, ou au plus tard le lendemain.

Diffusable

BILLETS AVANTAGES LOISIRS	- ces billets sont réservés aux titulaires d'un Pass'abonné ou d'un Pass TER + urbain **(+ de 28 ans,)** 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 +28 ou un Pass'TER+urbain +28 (**mensuel ou annuel) en cours de validité** sera demandé lors du contrôle. conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine
PASS LE LIORAN	Le Pass le Lioran est un billet Aller-Retour qui permet de voyager à destination de la station du Lioran exclusivement en bénéficiant d'une réduction de 50% (sur le trajet Aller -Retour obligatoire). Autorisé au départ ou à l'arrivée de Brive sur Intercités : soumis à l'achat en complément de votre Pass le Lioran, d'un coupon accès Intercités (1€). Sur présentation du Pass Le Lioran à la station, des réductions sur vos activités remontées mécaniques ou tyrolienne vous seront proposées. Le service de navette de la gare jusqu'à la station est gratuit, il peut être modifié, voire suspendu, selon : la fréquentation, les conditions météorologiques et de circulation. Le Pass Le Lioran est un produit saisonnier pérenne de la gamme régionale Nouvelle-Aquitaine, il est proposé uniquement pendant la période d'ouverture de la station du Lioran en saison d'hiver.
GROUPE SCOLAIRE	Offre valable uniquement en période scolaire (hors juillet aout) Les prix au 28 juillet 2026 :1-100 km : 1 € ; 101-200 km : 2,50€ ; 201-300 km : 3,50€ ; 301-400 km : 5€ ; 401-500 km : 6€ ; 501-600 km : 7€. L'aller-retour (2 trajets) doit être effectué exclusivement en TER Nouvelle-Aquitaine le trajet aller et le trajet retour doivent être identiques. Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine
TARIF ANIMAL	Prix par palier en fonction de la distance de trajet : 2€, 4€ ou 7€ pour les trajets intra Nouvelle-Aquitaine. Détail et conditions d'offre à consulter sur : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine

Coefficients	**Coef. Abonnement hebdomadaire**	**Nombre de mois payés avec abonnement annuel**
- 28 ans	3,6	10,5/12ème
+28 ans	3,6	10,5/12ème

Diffusable

*Echange, remboursement, période de validité **		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 +28 annuel
- Pass TER + urbain +28 annuel
- Pass Abonné -28 ans annuel
- Pass TER -28 ans+ urbain annuel

Pour plus d'informations 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 Geodis en vigueur à la date du transport. Les voyageurs sont tenus de récupérer leur(s) bagage(s) avant de descendre du train.

Diffusable

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 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€

Diffusable

- 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.

Diffusable

Volume 3

1 Barème de régularisation TER Nouvelle Aquitaine



TER NOUVELLE AQUITAINE

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

VOUS DEVEZ PAYER

	PARCOURS EN KM				
	DE 0 À 25	DE 26 À 50	DE 51 À 100	DE 101 À 150	DE 151 À 300
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD * barème DE BORD	11 €	17 €	28 €	40 €	65 €
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD barème CONTRÔLE	50 €	50 €	50 €	65 €	90 €
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE POUVEZ PAS RÉGLER IMMÉDIATEMENT * PROCÈS VERBAL	jusqu'à 120 €	jusqu'à 120 €	jusqu'à 130 €	jusqu'à 140 €	jusqu'à 150 €

VOUS MONTEZ DANS UNE GARE DÉPOURVUE DE MOYENS DE DISTRIBUTION PHYSIQUES DE TITRE DE TRANSPORT (GUICHET, AUTOMATE)

VOUS ÊTES SANS BILLET
ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD *

barème DISTRIBUTION

POUR LES TRAINS QUI SONT ORIGINE ou TERMINUS :

- ARCACHON
- LANGON
- LIBOURNE
- COUTRAS

} Tarif minimum de 50€

* Voir les conditions générales de vente sur votre site Internet TER
** La loi de 2017 du Code des Transports fait obligation aux « passagers des transports routiers, ferroviaires (...) de justifier de leur identité »

VOUS N'AVEZ PAS COMPOSTÉ : 20 €

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

guichet | ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine | borne TER | SNCF Connect et agences agréées SNCF

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

SNCF VOYAGEURS

Diffusable

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 règlementation 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) ;

Diffusable

- 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 agrées 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.

Diffusable

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)

Diffusable