





**NO\_M A' D**  
RÉSEAU DE MOBILITÉ  
NORMAND



**CONDITIONS GÉNÉRALES DE  
TRANSPORT ET DE VENTE  
SNCF LIGNES NORMANDES  
V20230124**



# SOMMAIRE

<b>Volume 1 – Dispositions générales</b> .....	6
1 Champs d'application .....	6
1.1 Généralités .....	6
1.2 Compétences régionales .....	6
1.3 Exceptions .....	6
2 Contrat de transport et conditions d'accès aux trains SNCF Lignes Normandes .....	7
2.1 Définition du contrat de transport .....	7
2.2 Conditions d'accès au Transporteur SNCF Lignes Normandes .....	7
2.2.1 Conditions générales .....	7
2.2.2 Conditions générales : présentation de l'offre de transport NOMAD .....	8
2.2.3 Conditions spécifiques d'accès au train .....	8
2.2.4 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux .....	9
2.2.5 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes pour SNCF Lignes Normandes .....	9
2.3 Titres de transport valables sur SNCF Lignes Normandes .....	9
2.3.1 Les différents titres de transports .....	9
2.3.2 Vente des titres de transport SNCF Lignes Normandes .....	10
2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur SNCF Lignes Normandes .....	12
2.4 Validité et validation des titres de transport SNCF Lignes Normandes .....	12
2.4.1 Validité des titres .....	12
2.4.2 Délai d'utilisation des titres de transport .....	12
2.4.3 Validation des différents types de titres de transport .....	12
2.5 Contrôle des titres de transport et régularisation .....	13
2.5.1 Contrôle .....	13
2.6 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière .....	14
2.6.1 Situation irrégulière .....	14
2.6.2 Contrôle et transaction pénale .....	14
2.7 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème Distribution .....	16
2.8 Barème de bord .....	17
2.9 Barème distribution .....	17
2.10 Absence de titre de transport et situations assimilées .....	17

2.11	Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits.....	18
2.12	Titre de transport / non validé .....	18
2.13	Surclassement .....	18
2.14	Modification de parcours .....	18
2.15	Modalités de paiement .....	19
2.16	Dispositifs spécifiques d'embarquement .....	19
2.16.1	Dispositifs d'embarquement .....	19
2.16.2	Conditions et modalités d'accès au train .....	19
2.16.3	Contrôle à quai et à bord.....	19
2.16.4	Contrôle de sortie.....	20
2.16.5	Horodatage et preuve du passage à l'embarquement .....	20
2.17	Contacts et Réclamation .....	20
2.17.1	Service CONTACT NOMAD TRAIN.....	20
2.17.2	Réclamation.....	20
Volume 2 - Gamme tarifaire applicable pour SNCF Lignes Normandes .....		21
3	Formation des prix .....	21
3.1	Définition du prix de base pour les trains KRONO (hors Paris/Granville Paris/Dieppe du we) CITI & PROXI .....	21
3.2	Définition du prix de base pour les trains KRONO+ et KRONO Paris-Granville, Paris Dieppe direct	22
3.3	Calcul du prix des titres de transport .....	22
3.4	Informations données sur les prix.....	23
3.5	Détermination des prix réduits .....	23
3.6	Prix applicables aux enfants .....	23
3.6.1	Enfants de moins de 4 ans.....	23
3.6.2	Enfants de 4 à moins de 12 ans .....	23
3.6.3	Enfants à partir de 12 ans.....	24
3.7	Utilisation des cartes de réduction nationales ou régionales sur SNCF Lignes Normandes .	24
3.8	Tarifification régionale applicable sur SNCF Lignes Normandes .....	24
3.8.1	Tarifification applicable aux trains KRONO CITI PROXI & KRONO+ .....	24
3.8.2	Tarifification spécifique aux trains KRONO + et KRONO Paris-Granville, Paris Dieppe direct	27
3.9	Tarifification nationale applicable sur SNCF Lignes Normandes .....	31
3.10	Calendrier Voyageur.....	31

3.11	La gamme Découverte.....	31
3.12	Les cartes commerciales.....	31
3.12.1	Généralités .....	31
3.12.2	Application des cartes nationales (Avantage et Liberté) sur les trains SNCF Lignes Normandes .....	31
3.13	L'offre Pass Eurail/Interrail sur SNCF Lignes Normandes.....	32
3.14	Tarifs nationaux pour les Groupes .....	32
3.14.1	Bénéficiaires .....	32
3.14.2	Échange et remboursement.....	33
3.15	Militaires et Réformé Pensionné de Guerre .....	33
3.15.1	Tarifs Militaires.....	33
3.15.2	Délivrance et utilisation des titres de transport.....	33
3.15.3	Classe de voiture .....	33
3.15.4	Conditions d'application de la réduction .....	34
3.15.5	Échange et remboursement.....	34
3.16	Carte Famille militaire .....	34
3.16.1	Réductions et conditions d'application du tarif sur SNCF Lignes Normandes .....	34
3.16.2	Échange et remboursement.....	35
3.17	Réformés pensionnés de guerre (RPG) .....	35
3.17.1	Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur SNCF Lignes Normandes.....	35
3.17.2	Échange et remboursement.....	35
3.18	Familles nombreuses.....	35
3.18.1	Familles comprenant au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans.....	35
3.18.2	Échange et remboursement.....	36
3.18.3	Pères et mères de familles ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants .....	36
3.18.4	Échange et remboursement.....	37
3.19	Aller - retour populaire.....	37
3.19.1	Titres de transport d'aller et retour de congé annuel.....	37
3.19.2	Titres de transport d'allers et retours annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre.....	38
3.20	Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées .....	40
3.20.1	Bénéficiaires .....	40
3.20.2	Facilités accordées aux personnes handicapées .....	41

3.20.3	Échange et remboursement.....	41
3.21	Les Handicapés titulaires d'une carte Réformé et Pensionné de Guerre (RPG) .....	42
3.21.1	Échange et remboursement.....	42
3.22	Promenades d'enfants .....	42
3.23	Echange des titres de transport SNCF Lignes Normandes .....	43
3.23.1	Echange des titres de transport .....	43
3.24	Remboursement des titres de transport.....	44
3.24.1	Généralités .....	44
3.24.2	Modes de remboursement.....	44
3.25	Conditions spécifiques d'échanges / remboursement.....	45
3.25.1	Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire .....	45
3.25.2	Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s) .....	45
3.25.3	Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction.....	45
3.26	Garantie Voyageurs .....	46
3.27	Prestations associées au transport.....	46
3.27.1	Bagages.....	46
3.27.2	Objets trouvés .....	48
3.27.3	Animaux.....	48
<b>Volume 3 – Données à caractère personnel</b>	.....	<b>48</b>
3.28	1 Responsable de Traitement .....	48
3.29	Finalités de traitement .....	49
3.30	Droits des personnes .....	49
<b>Volume 4 – Annexes</b>	.....	<b>50</b>
3.31	Barème de régularisation SNCF Lignes Normandes .....	50
3.32	Cartographie du réseau NOMAD détaillant les lignes KRONO, CITI, PROXI et KRONO+ .....	52

# Volume 1 – Dispositions générales

## 1 Champs d'application

### 1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Transport et de Ventes SNCF Lignes Normandes (les « CGV SNCF Lignes Normandes ») précisent les conditions de transport, de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés par SNCF VOYAGEURS et assurés par SNCF Lignes Normandes pour la Région Normandie sous la marque du Réseau NOMAD.

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

Les CGV SNCF Lignes Normandes sont consultables sur le site SNCF NOMAD TRAIN : <https://www.ter.sncf.com/Normandie>

Ces CGV SNCF Lignes Normandes sont valables pour toutes les ventes de titres de transport réalisées à partir du 20/10/2021. Les premières circulations correspondant aux ventes de ces titres débiteront le 12/12/2021.

### 1.2 Compétences régionales

Aux termes de l'article L. 2121-3 du code des transports, les Régions sont chargées en tant qu'Autorités Organisatrices des transports de l'organisation des services ferroviaires régionaux de personne, et des services routiers effectués en substitution de ces services ferroviaires. A ce titre, les Régions définissent, dans leur ressort territorial, le contenu du service public de transport régional de personnes, notamment les dessertes, la qualité du service, l'information de l'utilisateur, ainsi que la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport.

En application du 4° de l'article 17 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Voyageurs, les Régions en qualité d'Autorité Organisatrice des Transports peuvent décider de mettre en œuvre la liberté tarifaire. Elles ont par conséquent pleinement la compétence pour définir la politique tarifaire applicable aux services ferroviaires qu'elles organisent. Les tarifs sociaux nationaux sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes.

### 1.3 Exceptions

Les services de transport répertoriés ci-après ne sont pas soumis aux présentes CGV SNCF Lignes Normandes :

- Les services ferroviaires autres que SNCF Lignes Normandes.

- 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 aux trains SNCF Lignes Normandes**

### **2.1 Définition du contrat de transport**

SNCF Lignes Normandes s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, les bagages de celui-ci 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 2.2.1 ou convention de paiement différé conclue entre SNCF Voyageurs et le voyageur.

Le contrat de transport est constaté par l'émission d'un ou plusieurs titres de transport, sur support papier, billettique ou digital. 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 Titre billettique ou au Billet Digital TER s'agissant d'un titre de transport dématérialisé.

### **2.2 Conditions d'accès au Transporteur SNCF Lignes Normandes**

#### **2.2.1 Conditions générales**

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains trains SNCF Lignes Normandes.

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable, de son e-billet ou de son Billet Digital TER remplissant les conditions des CGV SNCF Lignes Normandes, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que validation ou 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 conformément à l'article 2.8. 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.

Certains tarifs assujettis à des conditions particulières de vente ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains.

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, SNCF Voyageurs n'étant soumise à aucune obligation de surveillance

Conformément aux normes de sécurité en vigueur, en cas de suroccupation 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 trains SNCF Lignes Normandes, 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 Conditions générales : présentation de l'offre de transport NOMAD

SNCF Lignes Normandes propose une offre segmentée en grandes familles de lignes coordonnée avec l'offre multimodale régionale.

- Les lignes KRONO + (K+) : Des liaisons directes avec peu d'arrêts entre les grands pôles régionaux et vers Paris avec plus de services à bord
- Les lignes KRONO (K) : Des liaisons directes avec peu d'arrêts entre les grands pôles régionaux
- Les lignes CITI (C) : Des liaisons sur des distances moyennes autour des grandes villes
- Les Lignes PROXI (P) : Des liaisons de proximité au cœur du territoire régional

La carte du réseau NOMAD détaillant les lignes est disponible en annexe. La carte interactive est disponible [via ce lien](#).

## 2.2.3 Conditions spécifiques d'accès au train

Les lignes KRONO+ et KRONO Paris – Granville et Paris – Dieppe (direct) sont soumises à la réservation. Chaque voyageur doit donc être en possession d'une réservation pour permettre l'accès à bord de ces trains. Ces trains seront appelés KRONO+ (K+) dans le reste du document.

A compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022, sauf exceptions, la réservation d'une place à bord devient systématique du lundi au dimanche (y compris les jours et veilles de fériés) sur les trains Krono + des lignes :

- Paris <> Caen <> Cherbourg
- Paris <> Trouville/Deauville
- Paris <> Rouen <> Le Havre
- Paris <> Argentan <> Granville
- Paris <> Dieppe (direct)

Les exceptions sont les suivantes :

- les abonnés ont le choix de monter dans n'importe quel train sans garantie de places assise ou de réserver leurs places sur le module de réservation « Ma place à bord »
- les voyageurs en intra-Normandie ont la possibilité de voyager sans réservation mais sans garantie de place assise,



- les voyageurs au départ de certaines gares ou points d'arrêt Krono+ non équipés de guichet et/ou de BLS (Lison, Pont L'Evêque, Folligny, Villedieu Les Poêles, Briouze, Surdon, Verneuil sur Avre) ont la possibilité d'acheter sur un DBR un billet Tempo pour voyager à destination de Paris. Dans ce cas, ils voyagent sans garantie de place assise.

## 2.2.4 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux

Aucun animal n'est normalement admis dans les voitures servant au transport des voyageurs. Cependant, sous réserve de l'acceptation par les autres voyageurs et de l'achat d'un titre valable pour l'animal, sont tolérés les chiens de grande taille tenus en laisse et muselés par leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de moins de 6 kilos convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45x30x25 cm. Les renseignements tarifaires sont disponibles dans le volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes.

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.

## 2.2.5 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes pour SNCF Lignes Normandes

En règle générale, les vélos peuvent être transportés à bord des trains KCP gratuitement et sans réservation dans la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles à bord du train concerné.

Des emplacements vélos sont prévus sur les plateformes à l'entrée des K+. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes extérieures des matériels. Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès des vélos à bord du train. Aucune restriction d'accès n'est applicable pour les vélos pliants sous réserve qu'ils soient pliés.

Les emplacements prévus à bord (racks à vélos) doivent obligatoirement être utilisés. Le voyageur est responsable de son vélo (transport, maniement, surveillance) tout au long du trajet. Certains équipements ou matériels (remorque, triporteur, vélos couchés, tandem...) ont des dimensions qui rendent leur transport impossible à bord d'un train. Leur montée à bord est donc interdite, sauf s'ils sont démontés et qu'ils tiennent dans une housse de transport au format maximum de 90x120x60 cm.

Les vélos sont acceptés dans les cars des lignes régulières dans la limite des places disponibles. Ils sont rangés dans la soute à bagages. Il s'agit des lignes suivantes : Caen/Rouen, Caen/Rennes, Caen/Le Mans, Villedieu/Le Mont Saint Michel et Bréauté/Fécamp.

Par ailleurs, les trottinettes électriques, si elles sont pliées, sont acceptées à bord des trains.

## 2.3 Titres de transport valables sur SNCF Lignes Normandes

### 2.3.1 Les différents titres de transports

Sur les lignes KRONO+ et KRONO Paris - Granville, Paris - Dieppe, les différents types de titres de transport sont :

– le billet papier au format Facturette (le « **Billet Papier Facturette** ») qui désigne le titre de transport sur support papier émis par les Bornes Libre-Service en gare, les outils de vente au guichet et en mobilité via des agents de vente de SNCF Voyageurs.

– le e-Billet TER (le « **Billet Digital TER** ») qui désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via les sites des agences de voyage ou via le site SNCF Connect. Il doit être chargé sur son smartphone sur l'application correspondante ou imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre et doit être présenté exclusivement sur ce support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur, afin d'être considéré comme valable lors de son contrôle. Il est nominatif, personnel et incessible

**Sur les lignes CITI, PROXI, et KRONO, les différents types de titres de transport sont :**

– le billet papier au format IATA (le « **Billet Papier IATA** ») qui désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique. Il est émis par les guichets des gares, les automates BLS et certaines agences de voyage des partenaires agréés SNCF.

– le billet papier au format ISO (le « **Billet Papier ISO** ») qui désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billet Régionaux (automates TER)

– le « **Billet Digital TER** » qui désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via l'Application SNCF Connect, le site [Internet SNCF NOMAD TRAIN](#), les agences de voyage ou via la nouvelle application de vente en mobilité. Il doit être chargé sur son smartphone sur l'application correspondante au canal d'achat ou imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre et doit être présenté exclusivement sur ce support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur, afin d'être considéré comme valable lors de son contrôle. Il est nominatif, personnel et incessible

- le **support billettique** qui désigne un support type carte à puce permettant de charger des produits et des services proposés par SNCF Voyageurs et ses partenaires notamment urbains. Ce support est utilisé sur SNCF Lignes Normandes pour certains tarifs, se reporter au site [Internet SNCF NOMAD TRAIN](#) pour obtenir les informations liées aux cartes billettiques.

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement de duplicata d'un titre de transport Papier IATA ou Papier ISO perdu ou volé.

## **2.3.2 Vente des titres de transport SNCF Lignes Normandes**

### **2.3.2.1 Généralités**

Sauf dispositions particulières, les titres de transport peuvent être achetés à l'ouverture des ventes (hors tarifs promotionnels) auprès :

- du site Internet SNCF Lignes Normandes (à l'exception de l'offre KRONO + / KRONO Paris – Granville, Paris Dieppe direct),
- des guichets des gares,
- des boutiques SNCF,
- des agences de voyage agréées SNCF,
- des partenaires distributeurs institutionnels et partenaires dépositaires,
- 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 de la nouvelle application de vente en mobilité, en gare, lors des permanences TER, en boutique mobile...,
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF,
- par téléphone auprès de CONTACT NOMAD TRAIN dans le cadre d'une prestation Accès NOMAD TRAIN (liée au handicap) accessible à partir du numéro suivant : 0 800 801 801 (Service & appel gratuits), du lundi au samedi de 0h à 21h et dimanche et jours fériés de 8h à 20h,
- des entreprises ferroviaires étrangères.

Pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, les titres de transport Groupe peuvent être achetés par le Client (ou Organisateur du voyage) en fonction de la taille du groupe et de la destination auprès des distributeurs agréés :

- sur le site [voyages trains groupes](#),
- auprès des agences de voyage agréées SNCF .

### 2.3.2.2 Spécificités

Dans les gares / points d'arrêt K+ non équipés de guichet et/ou de Borne Libre Service BLS (Lison, Pont L'Evêque, Folligny, Villedieu Les Poêles, Briouze, Surdon, Verneuil sur Avre), il est possible d'acheter sur un Distributeur de Billets Régionaux (DBR) un billet Tempo défini à l'article 3.1 pour voyager à destination de Paris.

Dans les points d'arrêt de Nonancourt et de Sainte-Gauburge) sans DBR ni BLS sur l'axe Krono Paris <> Granville, les voyageurs 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 de l'article 2.8.

Dans les gares des lignes Krono, Citi et Proxi en correspondance avec un Krono+/ (trains à réservation), équipées de DBR mais pas de BLS, et pour lesquelles :

- Les Origines-Destinations (OD) en correspondance peuvent être assurées soit en Citi soit en Krono+ : il est possible d'acheter un billet Tempo sur un DBR pour voyager à destination de Paris uniquement en Citi.
- Les OD en correspondance peuvent être assurées uniquement en Krono+, il est possible d'acheter son billet pour emprunter un KCP sur DBR et pour le K+ :
  - Le client achète son billet en gare de correspondance, ou se présente de lui-même et immédiatement au chef de bord qui appliquera le tarif distribution.

Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. 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 tarif distribution conformément à l'article 2.8.e 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.

### 2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur SNCF Lignes Normandes

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 trains de la région Normandie sur présentation d'une pièce d'identité avec photo, à condition de voyager sur les genoux d'un adulte.

## 2.4 Validité et validation des titres de transport SNCF Lignes Normandes

### 2.4.1 Validité des titres

Pour les parcours réalisés en trains, sur l'offre CITI, PROXI, KRONO, le titre de transport doit être utilisé uniquement à la date indiquée et dans le sens mentionné sur le billet. Ceci en prenant compte des éventuelles restrictions associées aux tarifs. En cas d'utilisation du titre de transport avant ou après cette date, ou en dehors du sens mentionné sur le billet, 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. Elle est de 1 jour pour SNCF Lignes Normandes.

Pour les parcours réalisés sur l'offre KRONO+, KRONO Paris - Granville, Paris - Dieppe, le titre de transport KRONO+ doit être utilisé uniquement pour l'horaire et la date indiqués sur le billet (hors billet flexible et billet associé carte liberté).

### 2.4.2 Délai d'utilisation des titres de transport

, Sur Krono +, le titre de transport SNCF Lignes Normandes acheté en gare (guichet, borne) doit être utilisé pour un départ le jour même et du départ, sur le train indiqué sur le billet et dans le sens indiqué sur le billet, le trajet doit être terminé le jour même.

Sur KCP, le titre de transport SNCF Lignes Normandes acheté en gare (guichet, borne) doit être utilisé le jour du départ et dans le sens indiqué sur le billet. Le trajet doit être terminé le jour même.

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

En cas d'arrêt en cours de trajet supérieur à 24 heures, ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation du titre de transport, le trajet est scindé en autant de trajets que nécessaire conduisant à l'émission de titres de transport distincts et susceptibles de donner lieu à majoration.

### 2.4.3 Validation des différents types de titres de transport

Le voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son Billet Papier IATA ou son Billet Papier ISO par un itinéraire plus court sous réserve de se conformer aux éventuelles conditions particulières d'accès aux trains empruntés et aux conditions d'attribution de sa réduction éventuelle.

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le billet (quel que soit le support). En cas de support billettique carte Atoumod avec titres multiples (Aller retour, carnet de billets, Flexipass,...), c'est la validation par le client qui active le sens de circulation. En cas de difficulté de validation le voyageur doit aviser spontanément le personnel de contrôle.

A défaut de validation d'un titre de transport sur carte Atoumod sans aviser spontanément le personnel de contrôle le client sera régularisé comme Voyageur Sans Titre de Transport Valable au barème contrôle

## 2.5 Contrôle des titres de transport et régularisation

### 2.5.1 Contrôle

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, billet Papier IATA, billet Papier ISO ou *a minima* Billet Digital TER chargé sur smartphone, E-billet chargé dans les applications digitales ou *a minima* une pièce d'identité afin de retrouver le E-billet au moyen de l'outil de contrôle à tout agent de SNCF en faisant la demande, dans les trains et dans les gares.

Le voyageur titulaire d'un Billet Digital TER ou d'un E-billet 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.

Sur certaines lignes le client est soumis à réservation systématique (cf 2.2.3.).

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, SNCF Voyageurs est en droit d'exiger la régularisation au Barème contrôle majoré. Le détail de ces montants est repris au volume 4 Annexe 1 « Barèmes de régularisation SNCF Lignes Normandes » du présent document.

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

Toute perception effectuée par les agents du contrôle donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, selon le motif, 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 Voyageurs 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.

## 2.6 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

### 2.6.1 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 SNCF Lignes Normandes et des dispositions réglementaires du Code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- ne peut présenter aucun titre de transport,
- 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 un e-billet / Billet Digital TER chargé sur smartphone ou de son e-billet illisible ou falsifié,
- voyage avec un titre de transport nominatif et incessible établi au nom d'une autre personne,
- voyage avec un e-billet / Billet Digital TER chargé sur smartphone dont la lecture révèle qu'il 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,
- présente un Billet TER chargé sur smartphone correspondant à un billet ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement,
- présente un billet acheté sur un canal digital après l'heure de départ du train de sa gare de montée,
- ne dispose dans une gare d'aucun titre de transport là où sa détention est obligatoire (décret 2019-276).

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

- est un titre de transport composé de plusieurs segments dont un segment au moins est manquant,
- est nominatif sans qu'il soit toutefois en mesure de justifier de 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.

### 2.6.2 Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas présenté à l'agent du contrôle, 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 4 Annexes 1 « Barèmes de régularisation SNCF Lignes Normandes ».

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 pour chaque voyageur.

Le Barème contrôle majoré sera appliqué dans les cas de fraude avérée tels que la falsification de titre, l'utilisation par un tiers, la présentation d'une carte avec fausse date de naissance, un Billet Digital TER annulé avant départ, un surclassement frauduleux.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par l'agent du contrôle. Le procès-verbal est toujours établi sur la base du barème contrôle (même si la transaction immédiate impliquait un autre barème). Celui-ci peut être établi sur la base d'un motif tarifaire (liée à l'utilisation ou l'absence d'un titre de transport) ou sur un motif comportemental.

Le voyageur dispose du délai prévu par la loi :

- pour régler le montant de la transaction qui comprend le montant forfaitaire au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré incluant l'insuffisance de perception et l'indemnité forfaitaire,;
- et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et aux dispositions relatives à la transaction prévues aux articles R.2241-35 et R.2241-36 du Code des transports ;
- ou pour adresser une protestation motivée à SNCF, (<https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-litiges/contravention>) 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 assermentés et agréés par le Procureur de la République 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, et conformément à l'article L.2241-2 du Code des transports 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 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.

En outre, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation Billet Digital TER ou E-billet, d'un abonnement, et/ou d'une carte de réduction (titre de transport ou confirmation billet, Billet digital périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, échange ou remboursement d'un titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare, entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

La suspension du droit de se réabonner au service ou produit résilié durera :

- jusqu'à la régularisation des impayés pour provision insuffisante,
- 6 mois en cas d'impayé résultant d'une fraude avérée (notamment utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée...),
- 1 an en cas d'utilisation frauduleuse (telle que définie au paragraphe précédent), de comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare, ou de comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal – partie législative).

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés visés à l'article L.2241-1 | 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 7 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [sncf.com](http://sncf.com) : « Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire ».

## **2.7 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 SNCF Lignes Normandes.

Les règles reprises au point 3.31 s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains trains.

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 à bord en présence d'un dispositif de contrôle d'accès en gare.

La régularisation aux conditions du Barème de bord implique le versement immédiat de l'insuffisance de prix majorée selon les règles du Barème de bord, pour toute situation



irrégulière signalée spontanément avant le contrôle. 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](http://sncf.com)).

## 2.8 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 de contrôle d'accès en gare, 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 4 Annexe 1 « Barèmes de régularisation SNCF Lignes Normandes ».

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.

## 2.9 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 identifié de distribution impliquant le fonctionnement de tous les moyens de distribution de la gare de montée du voyageur. La décision de l'application du Barème Distribution est prise par le centre opérationnel et transmise aux Chefs de Bord,
- si le point d'arrêt est dépourvu de moyen de distribution physique de titres de transport.

Le Barème Distribution est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 4 Annexe 1 « Barèmes de régularisation SNCF Lignes Normandes ».

## 2.10 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 chargé sur smartphone), 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 SNCF Lignes Normandes :

- 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 minimale est appliquée au barème distribution. Au

barème de Bord, une réduction est appliquée. Toutefois il s'agit d'un Barème minoré forfaitaire ne correspondant pas à un barème de Bord auquel serait appliqué la réduction de la carte. Le détail des barèmes est repris au Volume 4 Annexe 1 "Barèmes de régularisation Lignes Normandes".

### 2.11 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, le titre de transport présenté par le client peut être nul et non valable.

### 2.12 Titre de transport / non validé

Les abonnements, billet encarté et carnet de billets sur carte billettique doivent être validés avant la montée à bord au même motif que les titres unitaires. En cas de non-validation il peut être perçu une indemnité reprise au volume 4 3.31 « Barèmes de régularisation SNCF Lignes Normandes ».

### 2.13 Surclassement

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

Dans ce cas où le surclassement est autorisé par le contrôleur (places disponibles à bord), il n'est alors perçu que la différence de prix entre un titre de transport plein tarif TEMPO de 1<sup>ère</sup> classe et un titre de transport plein tarif TEMPO de 2<sup>nde</sup> classe.

Dans le cas où le client ne se présente pas avant le contrôle ou qu'il s'installe en 1<sup>ère</sup> classe après avoir été contrôlé en 2<sup>nde</sup> classe, le surclassement sera réalisé au barème contrôle en appliquant la différence entre le Barème Contrôle et la valeur du titre de transport présenté.

Si le client refuse de s'acquitter de la somme réclamée par le contrôleur il sera invité à rejoindre la 2<sup>nde</sup> classe. S'il persiste à demeurer installé en 1<sup>ère</sup> classe ou s'il est contrôlé en 1<sup>ère</sup> sans avoir prévenu et refuse de régler il sera alors établi un procès-verbal qui dans tous les cas sera au barème contrôle

### 2.14 Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et 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 à l'article 3.31.

Toutefois un client muni d'un titre valable peut bénéficier d'un prolongement de parcours. Ce signalement doit obligatoirement intervenir avant l'arrivée dans la gare de destination

originale. Le prolongement de parcours sera alors réalisé au Barème Distribution en tenant compte de la réduction éventuelle du client justifiée par une carte de réduction ou un profil particulier. Au-delà de la gare de destination originale reprise sur le titre, le client sera considéré comme sans titre de transport et sera régularisé conformément à l'article 3.31.

## 2.15 Modalités de paiement

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

## 2.16 Dispositifs spécifiques d'embarquement

### 2.16.1 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.

### 2.16.2 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) ou la Borne Libre-Service (BLS).

Les personnes dépourvues d'un titre de transport valable pour le train concerné ne peuvent pas accompagner les voyageurs au-delà du dispositif d'embarquement.

Pour passer l'embarquement automatisé, le voyageur doit positionner son titre (quel que soit le support utilisé) sur le lecteur prévu et identifié à cet effet, pour permettre la lecture du code-barres figurant sur le support en sa possession.

Dans les gares équipées, en cas de difficultés, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs ou en gare.

### 2.16.3 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.

#### 2.16.4 Contrôle de sortie

Des contrôles de sortie peuvent être réalisés :

- Soit directement à la sortie du train au niveau des portes d'accès. Dans ce cas, les clients ne disposant pas de titre de transport ou de titre de transport valable seront régularisés dans les mêmes conditions que s'ils étaient encore à bord.
- Soit sur des lignes de contrôles délimitant une zone dans laquelle la détention d'un titre de transport est obligatoire. Dans ce cas, les clients sans titre ou avec des titres non valables seront régularisés au barème contrôle forfaitaire au motif "Sans Titre Valable Zone non libre".

#### 2.16.5 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement

La lecture du support, lors de l'embarquement, fait l'objet d'un horodatage. Les données afférentes sont enregistrées en base informatique et conservées dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. Elles font foi, jusqu'à preuve contraire, du franchissement du dispositif d'embarquement.

### 2.17 Contacts et Réclamation

#### 2.17.1 Service CONTACT NOMAD TRAIN

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter CONTACT NOMAD TRAIN accessible à partir du numéro de téléphone suivant 0 800 801 801 (Service & Appel gratuits depuis tous les téléphones), du lundi au samedi de 06h à 21h et le dimanche et jours fériés de 08h à 20h.

#### 2.17.2 Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF Voyageurs se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours SNCF Lignes Normandes seul peuvent déposer une réclamation via Internet :

- Sur le site SNCF NOMAD TRAIN

Les détenteurs d'un billet sur un parcours mixte SNCF Lignes Normandes et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : [reclamation.sncf.com](http://reclamation.sncf.com)
- Sur l'application SNCF CONNECT
- au Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

SNCF Voyageurs répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site [www.mediateur.sncf.com](http://www.mediateur.sncf.com).

Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation et son avenant signés respectivement le 5 février 2016 et 15 décembre 2016. Le Protocole est accessible sur le site internet du Médiateur et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

## Volume 2 - Gamme tarifaire applicable pour SNCF Lignes Normandes

### 3 Formation des prix

#### 3.1 Définition du prix de base pour les trains KRONO (hors Paris/Granville Paris/Dieppe du we) CITI & PROXI

Le prix de base sur les lignes KRONO CITI & PROXI est le plein tarif TEMPO, il correspond au prix du plein tarif d'un voyage en 2<sup>nde</sup> classe sur la relation.

On distingue :

- Un prix de base régional pour les parcours réalisés en KRONO CITI & PROXI sur **une relation interne à la Région Normandie** déterminé selon le barème ci-dessous :

Tarifs valables jusqu'au 26/03/2023

Tarifs valables à partir du 27/03/23

**PRIX DE BASE REGIONAL NORMANDIE**

Paliers kilométriques	Prix 2 <sup>nde</sup> classe	Prix 1 <sup>ère</sup> classe
0 à 25 kms	4 €	6 €
26 à 50 kms	8 €	12 €
51 à 75 kms	12 €	18 €
76 à 100 kms	16 €	24 €
101 à 125 kms	20 €	30 €
126 à 150 kms	24 €	36 €
151 à 175 kms	28 €	42 €
176 à 200 kms	32 €	48 €
201 à 220 kms	34 €	51 €
221 à 240 kms	36 €	54 €
241 à 260 kms	38 €	57 €
261 à 280 kms	40 €	60 €
281 à 300 kms	42 €	63 €
301 à 320 kms	44 €	66 €
321 à 340 kms	46 €	69 €
341 à 360 kms	48 €	72 €
361 à 380 kms	50 €	75 €
381 à 400 kms	52 €	78 €

**PRIX DE BASE REGIONAL NORMANDIE**

Paliers kilométriques	Prix 2 <sup>nde</sup> classe	Prix 1 <sup>ère</sup> classe
0 à 25 kms	4,2 €	6,4 €
26 à 50 kms	8,4 €	12,6 €
51 à 75 kms	12,6 €	18,9 €
76 à 100 kms	16,8 €	25,2 €
101 à 125 kms	21,0 €	31,5 €
126 à 150 kms	25,2 €	37,8 €
151 à 175 kms	29,4 €	44,1 €
176 à 200 kms	33,6 €	50,4 €
201 à 220 kms	35,7 €	53,6 €
221 à 240 kms	37,8 €	56,7 €
241 à 260 kms	39,9 €	59,9 €
261 à 280 kms	42,0 €	63,0 €
281 à 300 kms	44,1 €	66,2 €
301 à 320 kms	46,2 €	69,3 €
321 à 340 kms	48,3 €	72,5 €
341 à 360 kms	50,4 €	75,6 €
361 à 380 kms	52,5 €	78,8 €
381 à 400 kms	54,6 €	81,9 €

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur des parcours intrarégionaux.

- Un prix de base général pour les parcours inter-régionaux de la Région Normandie à destination des régions limitrophes selon une règle et un barème définis ci-dessous

Le prix de base 2<sup>nd</sup>e 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 1<sup>ère</sup> classe est déterminé à partir du prix calculé en 2<sup>nd</sup>e classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Distance (d)		Constante (a)		Prix kilométrique (b)	
de	à	1 <sup>ère</sup> classe	2 <sup>ème</sup> classe	1 <sup>ère</sup> classe	2 <sup>ème</sup> classe
1	16 km	1,1672	0,7781	0,2916	0,1944
17	32 km	0,3755	0,2503	0,3248	0,2165
33	64 km	3,1059	2,0706	0,2396	0,1597
65	109 km	4,3337	2,8891	0,2234	0,1489
110	149 km	6,1296	4,0864	0,2138	0,1425
150	199 km	12,1307	8,0871	0,1790	0,1193
200	300 km	11,6366	7,7577	0,1814	0,1209
301	499 km	20,4771	13,6514	0,1545	0,1030
500	799 km	27,6674	18,4449	0,1382	0,0921
800	9 999 km	48,3062	32,2041	0,1133	0,0755

### Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur des parcours inter-régionaux. Un prix tarif normal de référence et des prix tarif de base particuliers sont également définis en 1<sup>ère</sup> classe.

## 3.2 Définition du prix de base pour les trains KRONO+ et KRONO Paris-Granville, Paris Dieppe direct

Le Billet K+ tarif normal SEMI FLEX correspond au Tarif du jour K+, valable en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nd</sup>e classe. Le prix maximum du tarif normal Semi Flex K+ correspond au plein tarif K+.

## 3.3 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,
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains TER (Normandie ou autre Région) avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituent un ensemble homogène,
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains dont K+ ou KCP et TGV Inoui ou INTERCITES, les conditions tarifaires propres à chaque transporteur s'appliquent sur chacun des segments,
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains K+ avec KCP, les conditions tarifaires propres à chaque type de train s'appliquent sur chacun des segments.

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

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

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

### **3.4 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, et pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

### **3.5 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.

### **3.6 Prix applicables aux enfants**

#### **3.6.1 Enfants de moins de 4 ans**

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sur KCP et K+ mais ils ne disposent pas d'une place distincte. Le forfait bambin permet d'en occuper une sur les trains K+.

#### **3.6.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans**

De 4 à -12 ans à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix de base.

### 3.6.3 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.

## 3.7 Utilisation des cartes de réduction nationales ou régionales sur SNCF Lignes Normandes

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

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

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

## 3.8 Tarification régionale applicable sur SNCF Lignes Normandes

Les tableaux ci-dessous reprennent les tarifs régionaux disponibles dans la Région Normandie. Pour davantage d'information sur les tarifs listés ci-dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site [Internet SNCF Lignes Normandes](#).

### 3.8.1 Tarification applicable aux trains KRONO CITI PROXI & KRONO+

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des tarifs accessibles sur l'ensemble des trains KRONO+, KRONO, CITI & PROXI.

Pour information OD signifie Origine-Destination (trajet).

Produits	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif
Abonnement TEMPO NORMANDIE +26 ans (mensuel ou annuel)	Accessible à tout voyageur de + 26 ans	Libre circulation sur une OD désignée en Normandie pour le titulaire sur un mois calendaire (du 1er au dernier jour du mois) en 2nde classe. La formule annuelle est calculée sur une base de 10 mois. Le titulaire peut également acheter des billets sur toute autre OD Normande et vers Paris avec des réductions de 25% en semaine et 50% le week-end sur le plein tarif TEMPO (sur trains KCP) ou sur le plein tarif K+.



		De plus, il peut faire bénéficier de ses avantages jusqu'à 4 accompagnants, le week-end sur tout le réseau Nomad.
Abonnement TEMPO NORMANDIE - 26 ans (mensuel ou annuel)	Accessible à tout voyageur de - 26 ans	<p>à Libre circulation sur une OD désignée en Normandie pour le titulaire sur un mois calendaire (du 1er au dernier jour du mois) en 2nde classe.</p> <p>La formule annuelle est calculée sur une base de 9 mois. Le titulaire peut également acheter des billets sur toute autre OD Normande et vers Paris avec 50% de réduction sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+.</p> <p>De plus, il peut faire bénéficier de ses avantages jusqu'à 4 accompagnants le week-end sur tout le réseau Nomad.</p>
Abonnement TEMPO PARIS (ou Paris bout en bout)	Accessible à tout voyageur	<p>à Libre circulation sur une OD désignée de Normandie &lt;&gt; Paris pour le titulaire en 1ère/2nde classe.</p> <p>La formule annuelle est calculée sur une base de 10 mois. Le titulaire peut également acheter des billets sur toute autre OD Normande et vers Paris avec des réductions de 25% en semaine et 50% le week-end sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+.</p> <p>De plus, il peut faire bénéficier de ses avantages jusqu'à 4 accompagnants, le week-end sur tout le réseau Nomad.</p>
Abonnement PARIS COMBINE	Accessible à tout voyageur	<p>à Libre circulation sur une OD désignée de Normandie &lt;&gt; Paris pour le titulaire en 1ère/2nde classe.</p> <p>Cette formule s'accompagne de l'achat d'un Pass Navigo. La formule annuelle est calculée sur une base de 10 mois.</p> <p>Le titulaire peut également acheter des billets sur toute autre OD Normande et vers Paris avec des réductions de 25% en semaine et 50% le week-end sur le plein tarif TEMPO ou plein tarif K+.</p> <p>De plus, il peut faire bénéficier de ses avantages jusqu'à 4 accompagnants, le week-end sur tout le réseau Nomad.</p>
Flexi'pass Normandie -26 ans	Accessible à tout voyageur de - 26 ans	<p>à Abonnés voyageant de façon non quotidienne et effectuant des trajets en Normandie.</p> <p>Abonnement de 20 voyages utilisable en 2nde classe sur une période de 30 jours.</p>
Flexi'pass Normandie +26 ans	Accessible à tout voyageur de + 26 ans	<p>à Abonnés voyageant de façon non quotidienne et effectuant des trajets en Normandie.</p> <p>Abonnement de 20 voyages utilisable en 2nde classe sur une période de 30 jours.</p>

Flexi'pass PARIS	Accessible à tout voyageur	à Abonnés voyageant de façon non quotidienne et effectuant des trajets Normandie <> PARIS.  Abonnement de 20 voyages utilisable en 1ère/2nde classe sur une période de 30 jours.
Carnet 5 ou 10 voyages	Accessible à tout voyageur	à Carnet, valable 3 mois, de 5 ou 10 trajets simples 25% de réduction sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+ sur une OD en Normandie, utilisable tous les jours.  Billets non nominatifs (possibilité de voyager à plusieurs avec le même carnet).
Billet TEMPO (Tarif normal régional)	Accessible à tout voyageur	à Clients effectuant des déplacements très occasionnels en Normandie et vers/de Paris.  Uniquement sur KCP (hors Paris-Granville)
Pass Normandie Découverte	Accessible à tout voyageur	à Libre circulation en Normandie sur 2 jours (samedi/dimanche) ou jours fériés (accolés à un week-end) pour 2 personnes minimum.  2 formules proposées : Semaine (35€) et Week-end (20 €).  Pass pour : 2 personnes de + de 12 ans, 3 enfants entre 4 et – de 12 ans, 5€ par voyageur supplémentaire (dans la limite de 3).  Période de vente : juillet à novembre.
Carte TEMPO NORMANDIE + 26 ans	Accessible à tout voyageur de + 26 ans	à Droit à 30 €, valable 1 an pour des trajets en Normandie <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% de réduction du lundi au vendredi pour le titulaire sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+.</li> <li>• 50% les samedis, dimanches et fêtes pour le titulaire et jusqu'à 4 accompagnants maxi sur le réseau Nomad sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+.</li> </ul>
Carte TEMPO PARIS + 26 ans	Accessible à tout voyageur de + 26 ans	à Droit à 49 €, valable 1 an en Normandie et vers/de Paris. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% de réduction du lundi au vendredi pour le titulaire sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+.</li> <li>• 50% les samedis, dimanches et fêtes pour le titulaire et jusqu'à 4 accompagnants maxi sur le réseau Nomad sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+.</li> </ul>
Tarif Jeune - 26 ans	Accessible à tout voyageur de - 26 ans	à 50% de réduction pour tous les clients de – 26 ans voyageant à bord du réseau Nomad : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les jours</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction sur le Plein tarif TEMPO</li> </ul>
Carte TEMPO - 26 ans interrégionale	Accessible à tout voyageur de - 26 ans	Droit à 10 €, valable 1 an pour des trajets interrégionaux. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% de réduction tous les jours pour le titulaire sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+.</li> </ul> Jusqu'à 4 accompagnants maxi sur le réseau Nomad.
Billet TEMPO NORMANDIE EMPLOI	Accessible à tout voyageur en recherche d'emploi	Billet aller-retour avec 75% de réduction sur le plein tarif TEMPO ou sur le plein tarif K+, en 2nd classe uniquement. Valable 48 heures (sur remise d'un bon à échanger délivré par les organismes agréés) pour se rendre à un entretien d'embauche ou de stage sur le réseau Nomad.
Abonnement TEMPO Scolaire Demi-pensionnaire	Accessible à tout scolaire	Abonnement valable 1 an sur une OD désignée en Normandie en 2nde classe. Jeunes (demi-pensionnaires) effectuant un aller-retour par jour sur le trajet domicile/étude.
Abonnement TEMPO Scolaire Interne	Accessible à tout scolaire	Abonnement valable 1 an sur une OD désignée en Normandie en 2nde classe. Jeunes (Internes) effectuant un aller-retour par semaine sur le trajet domicile/étude.

[Les conditions d'échanges et de remboursements liées à l'achat d'un tarif associé à l'un des produits mentionnés ci-dessus sont précisés dans le paragraphe dédié 5.2 remboursement des titres de transport.](#)

### 3.8.2 Tarification spécifique aux trains KRONO + et KRONO Paris-Granville, Paris Dieppe direct

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des tarifs accessibles uniquement sur les trains K+.

A compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022, sauf exceptions la réservation d'une place à bord devient systématique du lundi au dimanche (y compris les jours et veilles de fêtes) sur les trains Krono + et Krono des lignes :

- Paris<> Caen <> Cherbourg
- Paris <> Trouville/Deauville
- Paris <> Rouen <> Le Havre
- Paris<> Argentan <> Granville
- Paris <> Dieppe

Les exceptions sont les suivantes :

- les abonnés ont le choix de monter dans n'importe quel train sans garantie de places assise ou de réserver leurs places sur le module de réservation « Ma place à bord »
- les voyageurs en intra-Normandie ont la possibilité de voyager sans réservation mais sans garantie de place assise,
- les voyageurs au départ de certaines gares ou points d'arrêt Krono+ non équipés de guichet et/ou de BLS (Lison, Pont L'Evêque, Folligny, Villedieu Les Poêles, Briouze, Surdon, Verneuil sur Avre) ont la possibilité d'acheter sur un DBR un billet Tempo pour voyager à destination de Paris. Dans ce cas, ils voyagent sans garantie de place assise.

L'ensemble des profils d'après-vente est décrit dans le paragraphe 5.

Billets	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Spécificité supplémentaire liée au profil d'après-vente
<b>PROFIL D'APRES-VENTE : FULL FLEX</b>			
Billet K+ Flexible (yc associé aux cartes Avantage et Liberté)	Accessible à tout voyageur	Ce tarif est valable pour les parcours en 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>nd</sup> e classe.	Possibilité de voyager le jour même à bord d'un autre train après départ mais sans garantie de place assise.
Tarif lié au profil Bambin	Accessible à tout voyageur de -4ans	Cette offre est valable pour des parcours en 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>nd</sup> e classe sur toutes les OD K+/ KRONO à réservation.  Réservation forfaitaire pour les enfants de moins de 4 ans.  Les bambins sont autorisés à voyager gratuitement sur KCP et K+ dans le cas où ils ne disposent pas d'une place distincte.  L'achat du billet Bambin doit être faite en même temps qu'un billet adulte / jeune / senior.	
<b>PROFIL D'APRES-VENTE : SEMI FLEX</b>			
Billet K+ Normal Semi Flex	Accessible à tout voyageur	Ce tarif est valable pour la 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>nd</sup> e classe.	La retenue maximale pour un échange/ remboursement à J-1 avant le départ est de 12€.

		50% de réduction du prix adulte pour les enfants.	
Tarif Jeune -26 ans	Accessible à tout voyageur de - 26 ans	à 50% de réduction pour tous les clients de – 26 ans voyageant à bords du réseau Nomad : <ul style="list-style-type: none"> <li>•Tous les jours</li> <li>•Réduction sur le Tarif Normal SEMI FLEX</li> </ul>	La retenue maximale pour un échange/ remboursement à J-1 avant le départ est de 12€.
Billet PREM'S	Accessible à tout voyageur	Ce tarif est valable uniquement pour la 2 <sup>nd</sup> e classe. 50% de réduction du prix adulte pour les enfants.	La retenue maximale pour un échange/ remboursement à J-1 avant le départ est de 12€.
Tarifs Porte à Porte	Accessible à tout voyageur	Ce billet permet de voyager sur un trajet défini au départ de Paris vers les villes suivantes : Arromanches, Colleville sur Mer, Etretat, Honfleur.  Une partie du trajet se réalise en train et une autre partie en navette routière.  Le parcours est accessible en 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>nd</sup> e classe pour la partie train et 2 <sup>nd</sup> e classe uniquement pour la partie navette routière.  La vente du car seul n'est pas possible.  Ce tarif n'est pas accessible aux groupes.	La retenue maximale pour un échange/ remboursement à J-1 avant le départ est de 12€.
Tarif Porte à Porte : spécificité liée au Mont Saint Michel	Accessible à tout voyageur	Ce billet est valable sur les parcours en 2 <sup>nd</sup> e classe uniquement sur les trajets suivants : depuis/vers Paris vers/ depuis le Mont Saint Michel en empruntant aussi bien pour les trains que les navettes routières.  La vente du car seul n'est pas possible.  Prix forfaitaire de 29€ (vers Paris/IDF) et 20€(intra Normandie).	

		50% de réduction du prix adulte pour les enfants de 4 à 11 ans. Gratuit pour les enfants de -4ans.	
--	--	---	--

## PROFIL D'APRES VENTE : NO FLEX

Billet Strapontin	Accessible à tout voyageur	Ce tarif est valable pour les parcours en 2 <sup>de</sup> classe. Le strapontin est un siège qui a une assise dépliant.	
-------------------	----------------------------	--	--

Offre Mini-Groupe	Accessible à tout voyageur en groupe réduit	Cette offre est valable pour des parcours en 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>de</sup> classe sur toutes les OD K+/ KRONO à résa. Elle est à disposition des groupes de 4 à 9 personnes. Réduction de 25% sur le plein tarif K+. L'enfant à le même tarif que celui appliqué pour l'adulte.	
-------------------	---	--	--

## PROFIL SPECIFIQUE D'APRES VENTE

Tarifs Groupes	Accessible aux enfants, jeunes et adultes voyageant en groupe sur K+ et K Paris-Granville et Paris-Dieppe le week-end entre 10 et 36 personnes	Ce tarif est valable pour les parcours en 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>de</sup> classe Ce tarif est applicable pour toute personne voyageant au sein d'un groupe entre 10 et 36 personnes Pour les groupes d'enfants (0 à 11ans), le tarif appliqué est 60% du tarif adulte. Les adultes accompagnants bénéficient du tarif adulte en groupe Pour les groupes de jeunes (12 à 17 ans), le tarif appliqué est 30% du tarif adulte. Les adultes accompagnants bénéficient du tarif adulte en groupe Pour les groupes d'adultes (+ de 17 ans), réduction de 10%, 30% ou à 70% sur le plein tarif K+, selon l'anticipation d'achat.	L'annulation totale, et la suppression de passagers au sein du groupe sont possibles sous conditions : pour une annulation ou une modification antérieure à 30 jours avant le départ, une retenue de 25% sera appliquée Dans le cas d'une annulation ou d'une modification effectuée entre 29 et 8 jours avant le départ, une retenue de 50% sera appliquée Les billets ne sont plus remboursables ni modifiables à partir de 7 jours avant le départ
----------------	--	---	---

		Un seul billet est nécessaire pour l'ensemble du groupe	Les retenues sont calculées sur la valeur unitaire de chaque place annulée
--	--	---	--

### 3.9 Tarification nationale applicable sur SNCF Lignes Normandes

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur SNCF Lignes Normandes n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

### 3.10 Calendrier Voyageur

Le calendrier voyageur ne s'applique pas sur les relations internes à SNCF Lignes Normandes. Sauf quelques tarifs sociaux nationaux à savoir : le tarifs congés annuels sur KCP et le tarif groupe sur KCP.

### 3.11 La gamme Découverte

Les tarifs découverte 12-25, Enfant+ et Senior+ ne sont pas acceptés sur les relations internes à SNCF Lignes Normandes.

### 3.12 Les cartes commerciales

#### 3.12.1 Généralités

Les cartes de réduction commerciales proposent des réductions sur des parcours SNCF Lignes Normandes. Ces réductions s'appliquent sauf indication contraire sur :

- Le plein tarif TEMPO sur KCP
- Le plein tarif K+

applicables sur les trains SNCF Lignes Normandes à l'intérieur de la région et entre deux régions.

#### 3.12.2 Application des cartes nationales (Avantage et Liberté) sur les trains SNCF Lignes Normandes

Région	Barème régional de référence (intra-régional)	Acceptation des tarifs sur trajet INTRA-REGIONAL		Acceptation des tarifs sur trajet INTER-REGIONAL		
		Cartes AVANTAGE	Carte LIBERTE	Trajet	Cartes AVANTAGE	Carte LIBERTE
Normandie Validité 1 jour	Cf barème décrits ci-dessus	Les 3 cartes 30%	50%	NORM. <-> BRET.	Les 4 cartes : 25% / 50%	50%
				NORM. <-> HDF NORM. <-> PDLL NORM. <-> CVDL	Les 3 cartes 30%	

Les 3 cartes Avantage sont les suivantes : carte jeune, adulte, senior.

Concernant les conditions d'échanges et remboursements :

Pour la carte liberté, le profil d'après-vente appliqué est le profil Full Flex sur Krono+ ou SEMI-FLEX si réduction liée à la carte Avantage Adulte

Depuis le 17 juin 2022, les détenteurs de la Carte Liberté ont la possibilité d'accéder aux réductions de la Carte Avantage Adulte (accompagnants enfants et adulte) et ainsi d'avoir le meilleur tarif Pro ou Loisirs.

Pour la carte avantage, le profil d'après-vente appliqué est le profil Semi Flex ou No Flex en fonction des conditions d'aller retours.

Pour les billets Full Flex associés à la Carte Liberté, il est possible de voyager le jour même à bord d'un autre train après départ mais sans garantie de place assise.

Pour plus d'information sur ces cartes (validité et prix, délivrance des cartes, perte ou vol, remboursement de la carte Avantage), se reporter au Volume 6 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.13 L'offre Pass Eurail/Interrail sur SNCF Lignes Normandes

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 trains SNCF Lignes Normandes, la montée à bord des trains se fait en présentant le Pass et une réservation pour les lignes KRONO+ et KRONO à réservation mentionnée au 2.2.3

Les conditions d'utilisation de ces deux offres sont détaillées dans les documents suivants :

- Pour le Pass Interrail : <https://www.interrail.eu/fr/modalites/conditions-de-reservation>
- Pour le Pass Eurail : <https://www.eurail.com/en/terms-conditions/booking-conditions>

Pour les trains KRONO et KRONO +, possibilité d'avoir une réservation forfaitaire.

#### Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Full Flex.

Pour toutes autres informations relatives au Pass Eurail/Interrail se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.14 Tarifs nationaux pour les Groupes

#### 3.14.1 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.



L'intégralité des conditions de ventes et d'utilisation de l'offre pour les voyages en groupe est disponibles sur internet :

Pour un voyage en groupe composé de 10 à 36 personnes : <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe/voyagez-avec-groupe-10-36-personnes>

Pour un voyage en groupe composé de plus de 36 personnes : <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe/plus-de-36-personnes>

### 3.14.2 Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est décrit dans le chapitre 3 du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes.

Pour tout autres informations relatives aux groupes se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## 3.15 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

### 3.15.1 Tarifs Militaires

Les militaires des forces armées françaises voyageant soit en groupes ou en détachements encadrés, soit isolément, pour cause de service, envoyés en congé limité ou en permission bénéficient d'une réduction de 75 % dans les trains SNCF Lignes Normandes sur le prix de base Tarif Normal défini au paragraphe 3.3 du présent volume 2 des CGV SNCF Lignes Normandes.

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

- en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> classe aux officiers, sous-officiers et volontaires dont la carte possède la mention 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> classe ;
- en 2<sup>nde</sup> classe uniquement aux militaires du rang sous contrat et volontaires.

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

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

### 3.15.2 Délivrance et utilisation des titres de transport

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

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

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

### 3.15.3 Classe de voiture

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

### 3.15.4 Conditions d'application de la réduction

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

### 3.15.5 Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Full Flex.

Pour toute autre information relative au tarif Militaire, se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## 3.16 Carte Famille militaire

### Bénéficiaires

La carte Famille militaire permet au conjoint ou aux enfants à charge d'un militaire des forces armées françaises en activité, de bénéficier d'une réduction pour des voyages effectués sur des parcours nationaux.

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).

Depuis janvier 2019, la présence du militaire n'est plus obligatoire lors du voyage des ayants droit.

La désignation des ayants droits bénéficiaires des titres ou documents de voyage est placée sous la responsabilité exclusive de l'Autorité militaire.

### Autres bénéficiaires : Familles de militaires décédés en opération extérieure

Le bénéfice du quart de place (réduction de 75%) est étendu en ce qui concerne un militaire décédé en opération extérieure :

- au conjoint survivant non divorcé ou non séparé de corps au jour du décès du militaire concerné, sous réserve de remariage ou de conclusion d'un pacte civil de solidarité (PACS),
- au partenaire survivant lié(e) au défunt par un PACS au jour du décès du militaire concerné, sous réserve de mariage ou de la conclusion d'un nouveau PACS,
- aux 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 26ème année de l'enfant.

### 3.16.1 Réductions et conditions d'application du tarif sur SNCF Lignes Normandes

Les réductions carte « Famille militaire » sont appliquées dans tous les trains de la région Normandie dans les conditions suivantes : application d'une réduction de 25 % à 50 % sur le tarif normal défini aux paragraphes 3.1 et 3.2 du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes.

### 3.16.2 Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Semi Flex.

Pour toute autre information relative au tarif Famille de Militaire, se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## 3.17 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

### 3.17.1 Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur SNCF Lignes Normandes

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 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 tarif normal en vigueur.

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

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

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

### 3.17.2 Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Semi Flex.

Pour tout autres informations relatives au tarif réformés pensionnés de guerre se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## 3.18 Familles nombreuses

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

#### Réduction et conditions d'application de la réduction

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

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

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

- 30 % pour une famille comprenant trois enfants de moins de 18 ans,
- 40 % pour une famille comprenant quatre enfants de moins de 18 ans,

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

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

La réduction est calculée dans les trains sur le prix de base défini aux points 3.1 et 3.2 du Volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes.

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

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

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.18.2 Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Semi Flex.

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 aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

### 3.18.3 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](http://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 tarif de base 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](http://www.sncf.com)

ou

- qui ont été précédemment titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse (Titre II) donnant droit à une réduction de 30% en qualité de parents ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants, dans les conditions déterminées dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur [www.sncf.com](http://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.

### **3.18.4 Échange et remboursement**

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Semi Flex.

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 aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

## **3.19 Aller - retour populaire**

### **3.19.1 Titres de transport d'aller et retour de congé annuel**

#### **3.19.1.1 Bénéficiaires**

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

- 1 A - les salariés affiliés à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole ;
- 1 B - les salariés bénéficiant d'un régime de Sécurité sociale les dispensant de l'immatriculation aux assurances sociales ;
- 1 C - les salariés français résidant à l'étranger ;
- 1 D - les agriculteurs français ou originaires d'un pays membre de l'Union européenne (UE), exploitants non assujettis à l'impôt général sur le revenu, qui ne possèdent ou n'exploitent que des propriétés non bâties dont le revenu cadastral total n'excède pas 30,49 euros ;
- 1 E - les travailleurs à domicile ou les personnes exerçant des professions de caractère artisanal, qui bénéficient, du point de vue fiscal, des dispositions prévues respectivement aux articles 80 ou 1452 à 1457 du Code général des impôts ;
- 1 F - les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi et bénéficiant d'une prestation servie par le régime d'assurance chômage, dont le montant journalier ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix ;
- 1 G - les stagiaires de la formation professionnelle n'appartenant pas aux catégories précédentes, suivant ou ayant suivi dans l'année en cours un stage assuré par un organisme ayant déposé une déclaration d'existence auprès du Ministère chargé de la Formation professionnelle ;
- 1 H - les salariés en cessation anticipée d'activité et percevant un revenu de remplacement dont le montant ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Le titre de transport peut comprendre :

- le conjoint (époux ou épouse uniquement) et les enfants âgés de moins de 21 ans ;
- le père et/ou la mère du célibataire ; à la condition que ces personnes habitent chez le demandeur.

Le prix doit être payé en une seule fois pour l'ensemble des voyageurs.

Le bénéfice de la réduction ne peut être accordé qu'une seule fois par an à une même personne, soit au titre de l'une des catégories énumérées ci-dessus, soit en qualité d'ayant droit.

### **3.19.1.2 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 SNCF Lignes Normandes sur le Tarif Normal de 2<sup>nd</sup>e classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

Dans les trains sans réservation, la réduction de 25 % est accordée sans limitation. La réduction à 50 % s'applique pour tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

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 2.3.3 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes.

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

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1<sup>ère</sup> 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.

### **3.19.1.3 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.

### **3.19.1.4 Délai d'utilisation des titres de transport**

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles des Dispositions générales. Toutefois, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61<sup>ème</sup> 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.

### **3.19.1.5 Échange et remboursement**

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Semi Flex.

Pour tout autres informations relatives aux Congés annuels-aller et retour (demande et pièces justificatives, mesures de contrôle, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

## **3.19.2 Titres de transport d'allers et retours annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre**

### **3.19.2.1 Bénéficiaires**

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

- 1 A - les titulaires, au titre de la Sécurité sociale, d'une pension, retraite, allocation aux vieux travailleurs salariés, allocation de réversion, ou d'un secours viager, à l'exclusion des bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées prévue par la loi du 17 janvier 1948, pour les personnes non salariées ;
- 1 B - les titulaires de l'allocation spéciale de vieillesse ;
- 1 C - les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret ;
- 1 D - les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers ;
- 1 E - les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans ;
- 1 F - les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies au titre de la loi du 9 avril 1898 ;
- 1 G - les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi, prévue par la loi du 18 décembre 1963 ;
- 1 H - les pré-retraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par Pôle Emploi, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Il est délivré, au choix du demandeur :

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

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

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

Le prix doit être payé en une seule fois (pour chaque trajet en ce qui concerne le régime II) pour l'ensemble des voyageurs.

### **3.19.2.2 Délai d'utilisation des titres de transport**

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

### **3.19.2.3 Échange et remboursement**

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Semi Flex.

Pour tout autres informations relatives aux aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves, orphelins de guerre (demande et pièces justificatives, mesures de contrôle, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

## 3.20 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

### 3.20.1 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 1<sup>e</sup> 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 1<sup>e</sup> janvier 2017 – Carte au format ISO*

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

Les tarifs GUIDE sont applicables à raison d'un accompagnateur par personne handicapée, l'accompagnateur et la personne handicapée devant voyager ensemble sur le même parcours.



### 3.20.2 Facilités accordées aux personnes handicapées

Les conditions tarifaires pour les personnes handicapées sont appliquées dans tous les trains nationaux dans les conditions suivantes :

- Quelle que soit la nature de son handicap : la personne handicapée doit être munie d'un titre de transport aux prix et conditions des Dispositions générales ou d'un tarif à prix réduit, si elle en remplit les conditions ;
- Lorsqu'elle se déplace en fauteuil roulant : en plus des réductions auxquelles elle peut prétendre, la personne handicapée est admise en 1ère classe, munie d'un titre de transport de 2ème classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1ère classe, dans la limite des places disponibles. Cette disposition s'applique également au premier accompagnateur du voyageur en fauteuil roulant.

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

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

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

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

Les chiens-guide d'aveugle et chiens d'assistance "écouteur" pour personnes épileptiques ou les chiens d'éveil pour autistes voyagent gratuitement et sans billet. Lors du voyage, en cas d'opposition des autres voyageurs à la présence du chien guide d'aveugle, « écouteur » ou d'assistance, le personnel d'accompagnement essaiera de trouver, dans la mesure du possible, une solution de reclassement. En cas d'impossibilité à trouver une telle solution, les voyageurs pourront par exception se voir imposer la présence du chien guide.

La gratuité du transport dont peut bénéficier l'accompagnateur de la personne handicapée ne le dispense aucunement de l'obligation de posséder un titre de transport. Lorsque la personne handicapée est détentrice d'un abonnement, et qu'elle est accompagnée de la même personne dans tous ses déplacements effectués avec ledit abonnement, des dispositions particulières peuvent être prises au cas par cas pour faciliter la délivrance des titres de transport nécessaires à l'accompagnateur.

### 3.20.3 Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Semi Flex.

Pour tout autres informations relatives se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.21 Les Handicapés 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

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%

dans le tableau suivant :

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 Bleue	50% du Plein Tarif Loisir
Double Barre Rouge	Gratuit

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

#### 3.21.1 Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 5 « Echange et remboursement » du volume 2 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Pour Krono+, le profil d'après-vente appliqué est le profil Full Flex.

Pour tout autres informations relatives se reporter aux Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.22 Promenades d'enfants

Ce tarif concerne uniquement les trains KCP. Concernant les trains K+, le tarif décrit ci-dessous est inclus dans le tarif groupe.

#### 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 trains sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...). Il est conditionné à la réalisation d'un aller-retour et dans la limite des places disponibles.

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 aux tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.23 Echange des titres de transport SNCF Lignes Normandes

#### 3.23.1 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.

Sur l'offre KRONO, CITI, PROXI, l'échange des titres Papier IATA ou Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport SNCF Lignes Normandes valable 1 jour peut être échangé sans retenue
- A partir de J : le billet valable 1 jour est non échangeable
- Les billets d'une validité supérieure à 1 jour sont échangeables pendant la validité du titre. Après la durée de validité du titre, ils ne sont plus échangeables.

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

Sur l'offre KRONO, CITI, PROXI, le Billet Digital TER 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.

Sur l'offre KRONO, CITI, PROXI, le billet associé au pass découverte n'est pas échangeable.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets SNCF Lignes Normandes sur des parcours réalisés sur KCP ou en correspondance avec un autre transporteur.

Sur l'offre KRONO+ et KRONO Paris-Granville, Paris Dieppe, il y a 3 niveaux de flexibilité possible pour un tarif donné :

- Full Flex : modifiable sans frais jusqu'au départ mentionné sur le billet. Le billet est non échangeable et non remboursable après le départ.
- Semi Flex : modifiable sous conditions avec la possibilité d'échanger et d'annuler sans frais une réservation jusqu'à J-1, puis avec une retenue de 50% entre J-1 et le jour du départ. Le billet est non échangeable et non remboursable après le départ.
- No Flex : non modifiable non remboursable qui ne permet pas d'échanger un billet ni d'être remboursé.

## 3.24 Remboursement des titres de transport

### 3.24.1 Généralités

Le remboursement consiste à annuler totalement un titre de transport. Celui-ci doit être réalisé en priorité sur le canal d'achat d'origine.

Pour l'offre KRONO, CITI, PROXI, le remboursement des titres Papier IATA et Papier ISO doit être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF ou auprès du Centre de relation clients NOMAD train sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport SNCF Lignes Normandes peut être remboursé sans retenue.
- A partir de J : le billet est non remboursable.

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

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

Pour l'offre KRONO, CITI, PROXI, le Billet Digital SNCF Lignes Normandes est remboursable sur le canal d'achat jusqu'à J-1 sans retenue sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs.

Sur l'offre KRONO, CITI, PROXI, le billet associé au pass découverte n'est pas remboursable.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets SNCF Lignes Normandes sur des parcours réalisés sur KCP ou en correspondance avec un autre transporteur.

Pour les trains avec réservation, le remboursement des titres Facturette peut être effectué auprès des Bornes Libre-Service en gare.

Sur l'offre KRONO+ et KRONO Paris-Granville, Paris Dieppe, il y a 3 niveaux de flexibilité possible pour un tarif donné :

- Full Flex : modifiable sans frais jusqu'au départ mentionné sur le billet. Le billet est non échangeable et non remboursable après le départ.
- Semi-flex : modifiable sous conditions avec la possibilité d'échanger et d'annuler sans frais une réservation jusqu'à J-1, puis avec une retenue de 50% entre J-1 et le jour du départ. Le billet est non échangeable et non remboursable après le départ.
- No Flex : non modifiable non remboursable qui ne permet pas d'échanger un billet ni d'être remboursé.

### 3.24.2 Modes de remboursement

Le remboursement d'un titre de transport payé par carte bancaire est effectué par re-crédit de la carte bancaire 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 Voyages

Remboursement d'un billet payé :

- en espèces sauf si le montant est supérieur à 150 euros (RIB demandé et virement bancaire effectué),
- en chèque est effectué 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 » est effectué en « bon d'achat ». Les demandes de remboursement de ces titres doivent être effectuées auprès du Service Clientèle SNCF Lignes Normandes.
- 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 ».

## 3.25 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

### 3.25.1 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 à l'articles 3.23. des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément que 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 3.24 des présentes CGV SNCF Lignes Normandes. Dans ce cas, le trajet aller est recalculé sur le prix Tarif Normal sur TER. 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.

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

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 ou ayant effectué 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 plein tarif applicable dans la région. 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.

### 3.25.3 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 plein (qu'il a dû payer) et celui du titre de transport après réduction (qu'il aurait payé s'il n'avait pas oublié sa carte ouvrant droit à réduction) lui soit remboursée par SNCF. Pour bénéficier de ce droit à remboursement, le voyageur doit faire personnaliser son titre de transport par le contrôleur lors de son voyage et devra donc présenter une pièce d'identité. 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.

## 3.26 Garantie Voyageurs

La Garantie Voyageurs NOMAD TRAIN est accessible depuis le site internet. Il est possible d'y accéder en [cliquant ici](#).

## 3.27 Prestations associées au transport

### 3.27.1 Bagages

#### 3.27.1.1 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 en vigueur à la date du transport. Les voyageurs sont tenus de récupérer leur(s) bagage(s) avant de descendre du train.

#### 3.27.1.2 Acceptation des bagages à mains

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 de l'article R. 2241-20 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende dont le montant figure au Recueil des prix, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

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 les dispositions du code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé. 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.

Sont également acceptés dans tous les trains, en qualité de bagages à main sous les mêmes conditions que ci-dessus et à raison d'un objet par voyageur :

- Les vélos pliés ou non ; des dispositions particulières peuvent toutefois être prévues pour certains trains et pour les groupes
- Les poussettes d'enfants pliées ;
- Les trottinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 120cm x 90cm une fois pliées.
- Les planches nautiques dans une housse de 120cm x 90cm au maximum ;
- Les instruments de musique à condition d'être transportés dans un étui prévu à cet effet, de préférence rigide et de dimensions maximales 120cm x 90cm.

- Les paires de skis sous réserve qu'elles soient transportées dans une housse prévue à cet effet.
- Les fauteuils roulants des personnes à mobilité réduite ; ces personnes, qu'elles restent ou non dans leur fauteuil roulant pendant le voyage, sont autorisées à le conserver avec elles dans tous les trains TER.

Les opérations de chargement et de déchargement des effets personnels (bagages, vélo etc..) sont effectuées par les voyageurs, sous leur entière responsabilité. Les bagages restent 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.

### **3.27.1.3 Responsabilité concernant les bagages à main**

Conformément aux articles 33 et 34 de l'annexe I du règlement européen 1371/2007, en cas de mort ou blessure du voyageur, SNCF Voyageurs 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 Voyageurs 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 Voyageurs ne pourra pas excéder 360 €.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs 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 Voyageurs ne pourra pas excéder 360 €.

### **3.27.1.4 Les bagages interdits à bord**

Sont interdits à bord les bagages :

- Non-conformes aux règles détaillées ci-dessus
- Les vélos couchés, tricycles, tandems et les remorques ne sont pas autorisés
- Renfermant des produits :
  - Dangereux (les armes blanches, les armes à feu, les explosifs, les liquides inflammables comme carburants, peinture, etc. ou tout produit dangereux chimique, biologique, etc.
  - Inhabituels comme des denrées périssables dégageant une odeur désagréable ou des plantes.
  - Destinés au commerce : Les produits dont la quantité et/ou le conditionnement démontre sans équivoque que le titre de transport voyageur est détourné dans un but de transport de marchandises qui aurait dû faire l'objet d'une prestation d'un opérateur spécialisé dans ce domaine.
  - Proscrits : Les produits proscrits par les douanes ou toute autre autorité administrative.

### 3.27.2 Objets trouvés

En cas de perte d'un objet en gare ou à bord d'un train, il convient de contacter le service « Objets trouvés » de SNCF Gares & Connexions en remplissant une déclaration de perte en ligne (<https://www.garesetconnexions.sncf/fr/mon-compte/objets-trouves/declaration-perte>).

Des bureaux Objets Trouvés sont également disponibles dans certaines gares. Pour plus d'informations vous pouvez consulter la page : <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/a-vos-cotes/objet-perdu-trouve>.

### 3.27.3 Animaux

Pour rappel, le transport des animaux de compagnie est autorisé sous réserve de l'acceptation par les autres voyageurs.

#### 3.27.3.1 Tarifs SNCF Lignes Normandes pour des parcours en train internes à la région Normandie ou pour un parcours SNCF Lignes Normandes en correspondance avec TGV/Intercités :

- Forfait à 7€ pour les animaux de moins de 6 kilos transportés dans un contenant de 45 x 30 x 25 cm max à condition que le contenant puisse être glissé sous le siège ou déposé sur un espace bagage. 1 contenant gratuit autorisé par voyageur. Par conséquent, aucun titre n'est nécessaire pour l'animal.
- Billet -50% de réduction sur le plein tarif TEMPO et plein tarif K+ pour les animaux de plus de 6 kg et par contenant supplémentaire pour les animaux de moins de 6 kilos. Le montant à percevoir est égal au prix d'un titre de transport comportant une réduction de 50 % sur le plein tarif TEMPO et sur le plein tarif K+ de 2ème classe, quelle que soit la classe utilisée par le voyageur. La réduction est toujours calculée en tenant compte de la distance tarifaire du trajet.

Les animaux de plus de 6 kilos doivent être muselés et tenus en laisse.

- 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.

#### 3.27.3.2 Tarifs pour des parcours à destination d'autres régions limitrophes

La tarification nationale est appliquée

## Volume 3 – Données à caractère personnel

### 3.28 1 Responsable de Traitement

SNCF Voyageurs – 2, place de la défense – 92800 – Puteaux Cedex, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du



Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

### 3.29 Finalités de traitement

Les traitements sont mis en œuvre par SNCF Voyageurs ou ses filiales 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 ;
- L'envoi de communications sur les produits et services de SNCF Voyageurs et ses filiales ;
- 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, détaillé en Annexe 1 des présentes CGV TER SNCF Lignes Normandes ;
- L'accompagnement des voyageurs en perte de mobilité ou handicapés.

Les données collectées directement ou indirectement par SNCF Voyageurs sont nécessaires à ces traitements et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, à ses filiales, partenaires, sous-traitants ou prestataires.

### 3.30 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 d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression, d'opposition de vos données personnelles en contactant notre Délégué à la Protection des Données par e-mail : [donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr)

ou par courrier à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs  
Equipe Protection des Données  
2, place de la Défense  
CNIT 1  
92 053 PARIS LA DEFENSE  
France

Votre demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité conservé pour la durée nécessaire au traitement de la demande dans la limite d'une année à compter de la transmission de celle-ci.

Ces droits sont plus amplement décrits sur le site de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>).

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données de SNCF Voyageurs (aux coordonnées indiquées ci-dessus).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. SNCF Voyageurs met en œuvre un traitement automatisé des données à caractère personnel à des fins de gestion et de suivi centralisé des constats d'infractions à la police du transport ferroviaire et de leur recouvrement, de détection de délits d'habitude et de déclarations intentionnelles de fausse adresse/fausse identité, de gestion des communications aux autorités judiciaires dans le cadre du recouvrement des amendes forfaitaires majorées, ainsi que de réalisation de statistiques anonymes. Les données collectées ne sont traitées que pour une durée limitée au paiement des contraventions et ne sont conservées que dans la limite des délais de prescriptions en vigueur. En outre, elles ne sont traitées que par les agents habilités des Etablissements du groupe Public Ferroviaire et des services/ prestataires chargés du recouvrement et ne sont communiquées à aucun tiers à l'exception des autorités judiciaires.

## Volume 4 – Annexes

### 3.31 Barème de régularisation SNCF Lignes Normandes

	DISTANCE PARCOURUE					
	JUSQU'À 25KM	DE 26 À 50KM	DE 51 À 100KM	DE 101 À 150 KM	DE 151 À 300 KM	PLUS DE 300KM
<b>2<sup>ÈME</sup> CLASSE</b>						
<b>Barème bord</b>	10€	15€	25€	35€	60€	90€
<b>Barème bord minoré</b>	7€	11€	18€	26€	45€	65€
<b>Barème contrôle</b>						
IF	50€	50€	50€	50€	90€	120€
IP	0€	0€	0€	0€	30€	50€
<b>Barème contrôle majoré</b>						
IF	70€	70€	80€	90€	100€	120€
IP	0€	0€	10€	20€	30€	50€



### DISTANCE PARCOURUE

	JUSQU'À 25KM	DE 26 À 50KM	DE 51 À 100KM	DE 101 À 150 KM	DE 151 À 300 KM	PLUS DE 300KM
<b>Barème bord</b>	<b>15€</b>	<b>20€</b>	<b>35€</b>	<b>45€</b>	<b>85€</b>	<b>135€</b>
<b>Barème bord minoré</b>	<b>11€</b>	<b>15€</b>	<b>26€</b>	<b>33€</b>	<b>63€</b>	<b>100€</b>
<b>Barème contrôle</b>	<b>50€</b>	<b>60€</b>	<b>65€</b>	<b>80€</b>	<b>110€</b>	<b>145€</b>
IF	50€	50€	50€	50€	60€	70€
IP	0€	10€	15€	30€	50€	75€
<b>Barème contrôle majoré</b>	<b>70€</b>	<b>80€</b>	<b>85€</b>	<b>100€</b>	<b>110€</b>	<b>145€</b>
IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
IP	0€	10€	15€	30€	40€	75€

Abonnement non Validé : 5€

Titre non validé / composté : 20 €

