

Conditions Générales Vente de Groupes SNCF TER SUD

1. Bénéficiaires et distribution

1.1 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 en application des tarifs voyageurs (article 3.3.15).

Le minimum de perception est égal au prix des 10 titres de transport à prix réduit.

1.2 Canaux de vente SNCF TER SUD

Le Client (ou Organisateur) a le choix entre les points des ventes suivants pour faire établir un devis et acheter son billet :

- En ligne sur le site SNCF TER SUD

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

- Auprès du service Groupe SNCF TER SUD par le biais d'un formulaire en ligne sur le site SNCF TER SUD et/ou au numéro 04 27 01 01 93.

1.3 Autres canaux de vente

- Auprès de OUI.sncf

Pour les groupes inférieurs ou égaux à 36 voyageurs et sur les trains autorisés, pour des voyages TER sec ou en correspondance

- Auprès des agences de voyage agréées pour les Groupes

- Aux espaces de ventes autorisés



2. Achat via le service Groupes SNCF TER SUD PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

2.1 Tarifs et Réductions

Les réductions associées à l'Offre Groupes SNCF sont appliquées dans la limite des places disponibles affectées à ces tarifs dans les trains concernés.

Ces réductions se déterminent sur la base des Tarifs Loisirs tel que fixé dans les Tarifs Voyageurs de SNCF (Gamme Tarifaire Volume 2 / Tarifs Commerciaux Chapitre 3 / Tarifs Groupes 3.3 et Articles Réductions 3.3.2).

2.2 Conditions d'application de la réduction

Les réductions sont appliquées dans tous les trains autorisés Groupes sur le périmètre SNCF TER SUD pour des voyages sans correspondance.

2.3 Demandes et devis

Tout Groupe qui entend bénéficier des conditions tarifaires de l'Offre Groupes SNCF TER SUD est tenu de réserver des places pour chacune des personnes composant le Groupe (ci-après « le(s) Voyageur(s) »).

Le représentant du Groupe (ci-après « le Client ») adresse une demande de réservation au service Groupes SNCF TER SUD.

Cette demande peut être formulée :

- Par téléphone : 04.27.01.01.93
- Par internet sur le site SNCF TER SUD via le formulaire de devis

Le service Groupes SNCF TER SUD est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 13h00, sauf jours fériés.

Lors d'une demande auprès du Service Groupes SNCF TER SUD, l'achat de titre Groupe peut être effectué jusqu'à un délai de 21 jours précédant le jour du départ du train.

Elle doit comporter obligatoirement les informations suivantes :

- Les nom et prénom du Client (ou Organisateur), la raison sociale, l'adresse postale, un numéro de téléphone portable ainsi qu'une adresse électronique valide.

Les nom et prénom du Client (ou Organisateur), la raison sociale, l'adresse postale, un numéro de téléphone portable ainsi qu'une adresse électronique valide.

- Les noms/prénoms et coordonnées du Client (ou accompagnateur), ou le cas échéant, la raison sociale et l'adresse postale, un numéro de téléphone portable ainsi qu'une adresse électronique valide.

- Le nombre et la répartition des Voyageurs par typologie (Adultes de 28 ans et plus, Jeunes de 12 à 27 ans, enfants de 4 à 11 ans).

- Les date(s) et horaire(s) du(des) voyage(s) souhaité(s).

2.4 Moyens de paiement

Le paiement s'effectue auprès du service Groupe SNCF TER SUD par virement uniquement.

Ce mode de paiement est proposé dans la limite de réception nécessaire au règlement du Client, soit 20 jours ouvrés avant la date de départ du voyage.

Un IBAN est communiqué au Client lors de sa commande.

Le règlement de la commande devra se faire exclusivement sur cet IBAN qui est unique.

Le Client recevra son(ses) billet(s) 7 jours avant le départ par voie électronique à l'adresse indiquée lors de sa commande.

2.5 Réservation des places

Quand le Client (ou Organisateur) s'adresse au service Groupes SNCF TER SUD, un devis indiquant les conditions de voyage avec prix et le montant de la somme à verser lui est adressé.

Le règlement s'effectue obligatoirement par virement bancaire, la constatation du règlement sur le compte bancaire par l'agent commercial fait acte de confirmation de la demande du client.

En cas d'absence de règlement de la totalité du voyage à la date prévue sur le devis, les billets ne seront pas émis et seront remis en vente.



Le règlement de la totalité du voyage entraîne l'acceptation sans réserve par le Client (ou Organisateur) des conditions générales de vente.

Un devis sera établi à partir des informations renseignées par le Client (ou Organisateur) :

- La gare d'origine et celle de destination
- La date du voyage
- Les typologies et le nombre des passagers
- Le choix de l'horaire et du train
- Le tarif

Le devis permet de réaliser une pose d'option gratuite avec une validité de maximum 15 jours à partir de la date de la demande et en fonction de la date de départ, ou paiement immédiat et réservation des places. Le paiement est effectué par virement bancaire sur le compte indiqué.

2.6 Émission des titres

A réception du paiement intégral du montant indiqué sur le devis, SNCF TER SUD fera parvenir au Client (ou Organisateur) les titres de transport des Voyageurs du Groupe (ci-après les Billets Groupe) par voie électronique au plus tard 7 jours avant la date de départ du voyage.

SNCF TER SUD fait parvenir un titre de transport collectif et le groupe est tenu de voyager ensemble (le titre peut être détenu à titre d'information par chaque voyageur du groupe).

A défaut de présentation du titre de transport, le Groupe de voyageurs sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé en conséquence. Ce titre de transport doit être acheté avant l'accès au train et ne nécessite pas de compostage.

Il est de la responsabilité du Client (ou de l'Organisateur du voyage) de vérifier les horaires et possibilités de parcours à la date de voyage choisie (horaires et parcours consultables sur le site SNCF TER SUD).

2.7 Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour le train à la date et l'heure indiquées sur le billet.

2.8 Modification de réservation

Pour toute modification du nombre de voyageurs (réduction ou augmentation de l'effectif) le Client (ou Organisateur) ou modification de la typologie de passagers (ex : adulte en jeune) est invité à se rapprocher du canal de vente auprès duquel il a effectué la réservation initiale (Centre de Relation Clients SNCF TER SUD).

Le nombre de jours est calculé à partir de la date de départ du trajet aller.

J étant la date de départ du voyage.

L'augmentation du nombre de voyageurs du Groupe est possible en contactant le Centre de Relation Clients, sous réserve de places disponibles.

Le tarif accordé est fonction des disponibilités et de la typologie des nouveaux voyageurs (Adulte, Jeune, Enfant). La totalité du montant est payable immédiatement.

En cas de modification de date ou d'horaire du voyage, le Client doit annuler sa réservation en se rapprochant du canal de vente auprès duquel il a effectué la réservation initiale, s'acquitter des frais d'annulation et de créer une nouvelle demande le cas échéant si les conditions le permettent (délai de réservation, disponibilité à bord du train, etc.).

Si la validation a lieu à partir du Courriel de proposition de voyage, le Client doit faire parvenir son paiement dans les délais mentionnés sur le dit Courriel.

Le client n'a pas encore payé	Annulation possible sans frais.
Du paiement jusqu'à J-30	Retenue de 25% du prix payé ou de place(s) annulée(s)
Entre J-29 et J-8 avant le voyage	Retenue de 50% du prix payé ou de place(s) annulée(s)
A partir de J-7 avant le voyage	Pas de remboursement

2.9 Remboursement

La demande de remboursement doit être effectuée auprès du service Groupes SNCF TER SUD au plus tard 8 jours avant la date de départ. Toute demande d'annulation effectuée auprès de SNCF TER SUD entraîne une retenue sur le prix des billets Groupe concernés, dont le taux varie en fonction de la date d'enregistrement de la demande d'annulation.

J : étant la date de départ du voyage. Les délais mentionnés s'entendent en jours calendaires.

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue (par place annulée ou modifiée)	
	Avant paiement solde	Après paiement solde
Entre la date du paiement de l'acompte et J-126	0 %	0 %
Entre J-125 et J-30	25 %	25 %
De J-29 à J-8	Non applicable	50 %
Dès J-7	Non applicable	100 %



En cas de demande de remboursement suite à une situation perturbée, l'après-vente peut avoir lieu au plus tard jusqu'à deux mois après la date du trajet Aller.

3. Achat via le site de vente en ligne SNCF TER SUD

3.1 Périmètre

L'Offre Groupes sur le site SNCF TER SUD porte sur des voyages en Groupe sur les relations du trafic intra-régional TER de la région SUD sans correspondance.

3.2 Recherche et devis

Le Client précise les renseignements suivants : les date(s) et horaire(s), origine - destination du voyage souhaités ainsi que le nombre de Voyageurs en fonction de tranches d'âge permettant l'application du Tarif Groupes correspondant.

Les tranches d'âges des voyageurs sont définies de la manière suivante:

- Adultes : 28 ans et plus
- Jeunes : de 12 à 27 ans
- Enfants : de 4 à 11 ans

La validation de ces informations permet au Client d'accéder au « Catalogue des prix ».

Le Client est responsable de la déclaration de l'âge des Voyageurs qui pourra être vérifié lors du contrôle à bord.

Pour confirmer le devis sélectionné, le Client doit renseigner les informations suivantes :

- Civilité
- Nom/ Prénom
- Organisme si le Client agit pour le compte d'une personne morale [raison sociale, RCS,..]
- Adresse e-mail de l'Organisateur
- N° de téléphone portable de l'Organisateur
- Nom de l'Accompagnateur
- N° de téléphone portable de l'Accompagnateur
- Adresse e-mail de l'Accompagnateur

Chaque groupe est nommé par le Client ce qui permet d'être identifié facilement par le personnel d'accueil en gare et à bord du train.

3.3 Tarifs et Réductions

Les réductions associées à l'offre Groupes SNCF TER SUD sont appliquées dans la limite des places disponibles affectées à ces tarifs dans les trains concernés.

Ces réductions se déterminent sur la base des Tarifs Loisirs tels que fixés dans les Tarifs Voyageurs de SNCF (Gamme Tarifaire Volume 2 / Tarifs Commerciaux Chapitre 3 / Tarifs Groupes 3.3 et Articles Réductions 3.3.2).

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

- Adultes : 28 ans et plus
- Jeunes : de 12 à 27 ans
- Enfants : de 4 à 11 ans

Les groupes d'enfants doivent être accompagnés d'au moins 1 personne majeure pour 10 enfants.

3.4 Acceptation des conditions contractuelles

La passation de la Commande et la Réservation de l'Offre Groupes SNCF TER SUD sont subordonnées à la prise de connaissance et à l'acceptation préalable par le Client des Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation du Site au moyen de la case prévue à cet effet sur le Dialogue de Vente.

3.5 Paiement

Le paiement de la totalité de la commande doit être effectué par Carte Bancaire, à la fin du parcours de réservation.

3.6 Emission des titres

La Commande peut être effectuée jusqu'à un délai de 24 heures précédant l'heure du départ du train. SNCF TER SUD fait parvenir par mail à l'adresse électronique du Client (ou Organisateur) un titre de transport collectif et le groupe est tenu de voyager ensemble (le titre peut être détenu à titre d'information par chaque voyageur du groupe)

Le billet digital Groupe SNCF TER SUD est nominatif au nom du Groupe renseigné par le client au moment de son achat. Ce titre de transport n'est pas disponible sur l'application SNCF (ou ne peut être chargé sur et présenté depuis l'Application SNCF sur un appareil dédié). L'Organisateur doit imprimer les Billets Groupe sur une page au format A4 ; A défaut de présentation du billet global digital SNCF TER SUD, le Groupe de voyageurs sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé en conséquence. Ce titre de transport doit être acheté avant l'accès au train et ne nécessite pas de compostage. Il est de la responsabilité du Client (ou de l'Organisateur du voyage) de vérifier les horaires et les possibilités de parcours à la date de voyage choisie (horaires et parcours consultable sur le Site www.ter.sncf.com).



3.7 Remboursement

Une demande de remboursement peut être effectuée sur le site internet SNCF TER SUD au plus tard 24h avant le départ. Le remboursement d'un même voyage est intégral, il n'est pas possible de modifier un voyage. Toute demande d'annulation effectuée auprès de SNCF TER SUD, et acceptée par elle, n'entraîne aucune retenue sur le prix des Billets Groupes concernés. Le remboursement de la commande est effectué sur la carte bancaire ayant servi au paiement initial.

4. Dispositions complémentaires

4.1 Bagages & Prestations complémentaires

Les conditions générales relatives aux prestations complémentaires telles que les vélos, l'excédent de bagage, la déclaration de PSH, l'accompagnement spécifique en gare, etc. sont définies en fonction des modalités propres à la région SNCF TER SUD. Les conditions générales relatives au transport des bagages sont applicables à l'ensemble des voyageurs, seuls ou en groupe, sont définies en fonction des modalités propres à la région SNCF TER SUD. Pour des raisons de sécurité, les Voyageurs ne doivent en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux, conformément au décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés.

C'est pourquoi il est rappelé que :

- Les membres du groupe devront emporter des bagages à main dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque pour la sécurité des voyageurs ou risque d'avarie, dans les espaces affectés aux bagages dans les voitures de voyageurs,
- Les malles et cantines ne seront admises au transport qu'au titre du « Bagages Porte à Porte Groupes ». Tous les bagages des Voyageurs restent sous leur propre responsabilité.

4.2 Présentation du Groupe

Les Voyageurs doivent être présents en gare au moins 30 minutes avant le départ du train et dans les gares où cela est possible, se présenter à l'escale, afin de faciliter leur prise en charge par les services SNCF TER SUD.

En cas de présence de portes d'embarquement à quai, les membres du groupe doivent se présenter ensemble pour passer les portes.

Les Voyageurs sont invités à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer leur acheminement à la gare de départ dans des conditions permettant de faire respecter cette règle.



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

SNCF TER SUD fera son possible pour permettre au Groupe de monter à bord dans la mesure où un tel embarquement ne présenterait pas de danger pour les biens, les personnes ou les circulations ferroviaires. A défaut, si les circonstances l'exigent, et notamment si cela permet d'éviter un risque d'exploitation lié à un retardement du départ du train en question, le personnel SNCF TER SUD assermenté pourra enjoindre aux Voyageurs du Groupe arrivés tardivement de quitter les emprises ferroviaires, conformément aux dispositions de l'article L 2241-6 du code des transports. Le cas échéant, les Voyageurs pourront se voir interdire l'accès au train par les agents de la force publique.

Aucun remboursement, aucune indemnité ne saurait être réclamée par les Voyageurs à ce titre.

4.3 Responsabilité

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

Afin de permettre aux services SNCF TER SUD d'informer le Groupe en cas d'une nécessité de recontact, il est demandé au Client de renseigner les informations de contact lors de la réservation, mais aussi de les mettre à jour dans la mesure où l'Accompagnateur principal du Groupe changerait :

- Soit directement sur le site internet SNCF TER SUD, en se connectant avec les identifiants indiqués sur la confirmation d'achat (N° de Commande & Nom du Groupe), envoyée par e-mail au Client (ou Organisateur) suite au paiement effectué en ligne.
- Soit en recontactant le service Groupe SNCF TER SUD ayant effectué la vente au 04.27.01.01.93.