

# Conditions Générales de Vente et de Transport

## TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

V.11/23



# Table des matières

<b>Volume 1 - Dispositions générales .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Champs d'application .....</b>	<b>5</b>
1.1 Généralités.....	5
1.2 Compétences régionales.....	5
1.3 Exceptions.....	5
<b>2 Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER Région Provence- Alpes-Côte d'Azur.....</b>	<b>6</b>
2.1 Définition du contrat de transport .....	6
2.2 Conditions d'accès au Transporteur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	6
2.3 Titres de transport valables sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	7
2.4 Validité et validation des titres de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	9
2.5 PRR Contrat de transport, billet direct et conditions d'accès au transporteur TER .....	10
<b>3 Echange et remboursement des titres de transport TER Région Provence -Alpes-Côte d'Azur .....</b>	<b>11</b>
3.1 Echange des titres de transport.....	11
3.2 Remboursement des titres de transport .....	12
3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement .....	13
<b>4 Contrôle des titres de transport et régularisation .....</b>	<b>14</b>
4.1 Contrôle .....	14
4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière.....	14
4.3 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel .....	17
4.4 Modalités de paiement.....	19
4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement .....	20
<b>5 Contacts et Réclamation.....</b>	<b>20</b>
5.1 Service CONTACT TER .....	20
5.2 Réclamation .....	21
<b>Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER Région Provence Alpes Côte d'Azur.....</b>	<b>22</b>
<b>1. Formation des prix .....</b>	<b>22</b>
1.1 Définition du prix de base.....	22

1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	22
1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	24
1.4 Calcul du prix des titres de transport.....	25
1.5 Informations données sur les prix .....	26
<b>2 Détermination des prix réduits .....</b>	<b>26</b>
2.1 Prix applicables aux enfants.....	26
2.2 Utilisation des cartes de réduction régionales sur TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur .....	27
<b>3 Tarification nationale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte-D'Azur : Conformément au décret n°2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs, la tarification nationale n'est plus acceptée pour les titres vendus à partir du 01/07/2022 pour les trajets intra régionaux en région Provence Alpes Côte d'Azur. ....</b>	<b>27</b>
3.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre .....	27
3.2 Familles nombreuses .....	29
3.3 Aller et retour populaires .....	30
3.4 Personnes en situation de handicaps et leurs accompagnateurs bénéficiaires .....	33
3.5 Tarifs pour les Groupes.....	36
3.6 L'offre Pass Eurail/Interrail sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	38
3.7 Tarification nationale applicable sur trajets interrégionaux effectués en TER au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. En complément des tarifs nationaux sociaux précités, seront maintenus également pour des parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. ....	38
<b>4 Tarification régionale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....</b>	<b>39</b>
<b>5 Garantie Fiabilité TER .....</b>	<b>47</b>
5.1 Bénéficiaires.....	47
5.2 Conditions d'application .....	47
<b>6 Prestations associées au transport .....</b>	<b>47</b>
6.1 Bagages .....	47
6.2 Objets trouvés.....	48
6.3 Animaux .....	49
<b>Volume 3 - Données à caractère personnel .....</b>	<b>49</b>
1.1 Responsable de Traitement .....	49
1.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel .....	49
1.3 Finalités de traitement .....	49
1.4 Durée de conservation .....	51

Conditions Générales de Vente et de Transport

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

page 3

<b>1.5 Droits des personnes .....</b>	<b>51</b>
<b>Volume 4 - Annexes .....</b>	<b>52</b>

# Volume 1 - Dispositions générales

## 1 Champs d'application

### 1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport TER précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés par SNCF MOBILITÉS et assurés par TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (les « CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ») pour la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

Les CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sont consultables sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (<https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>).

### 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 Mobilités, 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. La mise en œuvre de cette liberté tarifaire entraîne de fait la fin de la validité des Abonnements de Travail nationaux et les Abonnements Elèves étudiants apprentis à bord des TER de la région concernée.

### 1.3 Exceptions

Les services de transport répertoriés ci-après ne sont pas soumis aux présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Les services ferroviaires autres que TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- Les transports internationaux pour lesquels SNCF applique les Conditions Générales (GCCIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) sis à Berne et qui sont disponibles dans les Tarifs Voyageurs mis à disposition par SNCF.

## 2 Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER Région Provence- Alpes-Côte d'Azur

### 2.1 Définition du contrat de transport

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur s'engage à transporter le voyageur au lieu de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératifs de sécurité des circulations ferroviaires. Le transport du voyageur est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage, sauf exception mentionnée au paragraphe 2.2.4 ou convention de paiement différé conclue entre SNCF et le voyageur.

Le contrat de transport est constaté par l'émission d'un ou plusieurs titres de transport, sur papier ou support électronique, sauf exception mentionnée au 2.3.3. Le titre de transport sur support papier fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport. Cette disposition n'est toutefois pas applicable au Billet Digital TER, s'agissant d'un titre de transport dématérialisé.

### 2.2 Conditions d'accès au Transporteur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

#### 2.2.1 Conditions générales

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable ou de son Billet Digital TER remplissant les conditions des CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que compostage, 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. A bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation s'effectue exclusivement au tarif contrôle. Le titre de transport émis à bord du train par l'agent chargé du contrôle est émis sur un format spécifique. A défaut de cette démarche spontanée, le voyageur est considéré, au moment du contrôle comme étant en situation irrégulière.

Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

Conformément aux normes de sécurité en vigueur, en cas de surcharge du train mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au train.

Pour assurer le départ à l'heure des TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, 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 spécifiques d'accès aux trains : animaux

Aucun animal n'est normalement admis dans les voitures servant au transport des voyageurs. Cependant, sous réserve de l'acceptation par les autres voyageurs et de l'achat d'un titre valable pour l'animal, sont tolérés les chiens de grande taille tenus en laisse et muselés par leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de moins de 6 kilos convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45x30x25 cm. Les renseignements tarifaires sont disponibles dans le paragraphe 6.3 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les chiens guides d'aveugles ou d'accompagnement voyagent gratuitement et sans billet dans tous les trains TER de la région.

L'introduction à bord des trains d'animaux considérés comme dangereux est interdite. Les animaux admis à bord relèvent de la surveillance et de la responsabilité du voyageur.

### 2.2.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans la Région TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

En règle générale, les vélos peuvent être transportés à bord des trains TER gratuitement et sans réservation dans la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles à bord du train concerné. Toutefois, pour certains trains dont notamment ceux à fréquentation accrue, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur se réserve le droit de mettre en place une réservation obligatoire, payante ou gratuite, pour la gestion des emplacements vélos.

Des emplacements vélos sont prévus sur les plateformes à l'entrée des TER. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes extérieures des TER. 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 ne sont pas acceptés dans les autocars réguliers ou de substitution sauf dans certains autocars prévus à cet effet dans le cadre de la réservation vélo obligatoire.

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

## 2.3 Titres de transport valables sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

### 2.3.1 Les différents titres de transports

Pour les parcours réalisés en TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, il existe les différents types de titres de transport suivants :

- Le titre papier au format IATA (le « Billet/Abonnement Papier IATA ») désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique. Il est émis par les guichets des gares, les automates Grandes Lignes et certaines agences de voyage des partenaires agréés SNCF.
- Le titre papier au format ISO (le « Billet/Abonnement Papier ISO ») désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billet Régionaux (automates TER).
- Titre papier format facturette carte bancaire est un titre de transport sur support papier sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.

- Le titre Digital TER (le « Billet Digital TER ») désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via, le site internet TER de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, les autres agences de voyage ou via la nouvelle application de vente fixe en mobilité Solar des agents SNCF. Il peut 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 et n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès à bord du train. Concernant le titre digital édité par l'application Solar, le titre peut être également délivré sur papier thermique.

Afin d'être considéré comme valable lors du contrôle, le Billet/Abonnement Digital TER doit être présenté sur son support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises. L'impression du billet/abonnement n'est pas obligatoire si le voyageur a chargé son Billet/Abonnement Digital TER sur son smartphone en format PDF. Dans ce cas le voyageur TER voyage avec un Billet/Abonnement sur son Smartphone. Lors du contrôle des titres de transport, l'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il appartient au voyageur TER d'être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport. Le Billet/Abonnement Digital TER est nominatif, personnel et incessible. et n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès à bord du train. Il est non échangeable mais remboursable si le tarif le permet dès leur commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues). Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet/abonnement annulé. Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet/abonnement digital TER, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur le site Internet TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur ;

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

- le **support billettique** désigne un support type carte à puce permettant de charger des produits et des services proposés par SNCF et ses partenaires notamment de l'urbain. Ce support est utilisé pour [TER Provence-Alpes-Côte-d'Azur pour certains tarifs, se reporter au site Internet TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur 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 TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

### 2.3.2.1 Généralités

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

- du site Internet TER sud-provence-alpes-cote-d-azur
- des guichets de gares
- des boutiques SNCF
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gare SNCF (les « Bornes Libre Service » et les « Distributeurs de Billets Régionaux ») ;
- des agents SNCF dotés d'application de vente en mobilité, en gare, lors des permanences TER, en boutique mobile
- des outils de vente en mobilité des gares
- des agences de voyages et d'autres points de vente de partenaires agréés SNCF ;
- des partenaires distributeurs institutionnels et partenaires dépositaires
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF.



- du service de commande par téléphone CONTACT TER accessible à partir du numéro de téléphone suivant 0 800 11 40 23 (service et appel gratuit), tous les jours de 7h à 21h30. Pour retrouver l'ensemble des conditions d'accès au service, se reporter au site TER sud-provence-alpes-cote-d-azur.

Pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, et pour des voyages à partir du 10/01/2024, contacter le Centre d'Appel Unique TER (CAU TER) :

- Sur le site de TER sud-provence-alpes-cote-d-azur, en complétant le formulaire suivant : <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>
- Au 09 74 13 66 51 (appel non surtaxé)

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur TER sud-provence-alpes-cote-d-azur n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

### 2.3.2.2 Spécificités

Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs partant d'un tel point d'arrêt doivent avoir au préalable acquis un titre de transport avant l'accès au train. Dans le cas contraire, si le client se présente de lui-même et immédiatement au chef de bord, il sera fait application du barème exceptionnel (se reporter au Volume 3 – Annexe 1 des présentes CGV TER Sud).

Le voyageur ou la personne effectuant l'achat d'un titre de transport doit s'assurer, au moment de la commande du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage ainsi que les nom, prénom et date de naissance du voyageur, lors de l'achat de certains titres de transport nominatifs tel que le billet digital TER.

### 2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sans paiement d'un titre de transport sur les TER de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur présentation d'une pièce d'identité avec photo ou à défaut sur présentation d'un livret de famille.

## 2.4 Validité et validation des titres de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

### 2.4.1 Validité des titres

Le titre de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est un titre de transport à utiliser uniquement à la date indiquée sur le billet et en prenant compte les éventuelles restrictions associées aux tarifs et dans le sens mentionné sur le titre de transport sauf indication contraire définie dans les conditions du tarif. En cas d'utilisation du titre de transport avant ou après cette date ou en dehors de la période choisie, l'utilisateur sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé.

La durée de validité du titre est inscrite sur le billet.

Si un titre de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur n'a pas été utilisé dans le train et à l'heure indiquée, il demeure utilisable sur un autre train partant à la date indiquée sur le billet à l'exception de certains tarifs régionaux à conditions de validité spécifiques.

Les titres de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

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

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

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

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

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider le Billet Papier IATA ou le Billet Papier ISO relatif à ce trajet au moyen des composteurs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt. Le compostage comporte un embossage triangulaire, le nom de la gare de montée, la date et l'heure.

En cas d'arrêt volontaire en cours de trajet, le billet Papier IATA ou le billet Papier ISO correspondant à celui-ci doit être composté à nouveau au départ de la gare d'arrêt. Le voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son Billet Papier IATA ou son Billet Papier ISO par un itinéraire plus court sous réserve de se conformer aux éventuelles conditions particulières d'accès aux trains empruntés et aux conditions d'attribution de sa réduction éventuelle.

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

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

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le billet (quel que soit le support) sauf pour certains carnets de billets régionaux où le titre peut être utilisé dans les 2 sens. De ce fait, en cas de trajet aller-retour, la partie correspondant au trajet aller doit être utilisée avant celle correspondant au trajet retour.

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

Tous les titres émis aux Bornes Libre-Service des gares, pour les départs s'effectuant dans l'heure suivant l'achat sont automatiquement compostés.

### 2.5 PRR Contrat de transport, billet direct et conditions d'accès au transporteur TER

#### 2.5.1 Billet direct

Le billet direct est défini aux articles 4.5 et 4.6 des GCC-CIV/PRR annexées en annexe 6 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets en correspondance opéré(s) par SNCF Voyageurs ou une entreprise ferroviaire entièrement détenue par cette dernière, ses billets sont considérés comme un billet direct si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- Le voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'une transaction commerciale unique
- Le ou les billet(s) indiquent les numéros de train et horaires associés
- Les correspondances du voyage de bout en bout ont été proposées par le vendeur de billet en respectant les temps de correspondance qui lui ont été indiqués par l'entreprise ferroviaire
- Le voyage en correspondance doit concerner : un voyage en France sur TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS, TER et les lignes domestiques France-Allemagne, France-Suisse (TGV Lyria) et Bruxelles-France coopérées par SNCF Voyageurs ou un voyage international sur les lignes Paris-Luxembourg, Paris-Fribourg, Paris-Barcelone ou Paris-Milan opérées par SNCF Voyageurs

Si l'achat des billets en correspondance remplit toutes les conditions susvisées alors ils constituent un billet direct de bout en bout offrant, en cas de rupture de correspondance imputable à un des services ferroviaires mentionné sur le billet direct, un droit à prise en charge et à assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à indemnisation sur la totalité du voyage sauf la part correspondant au service TER dans les conditions du 14.3 du Volume 1 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com) (les trajets TER effectués dans le cadre d'un billet direct ne donnent pas lieu à indemnisation jusqu'au 31/12/24).

En cours de parcours, si le client décide de renoncer à la poursuite de son voyage en raison d'un retard supérieur à 60 minutes à sa destination finale, il peut se faire rembourser sans frais la totalité de son parcours y compris la partie déjà effectuée, y compris pour les tarifs non échangeables et non remboursables. Il bénéficie également de la prise en charge sans frais pour le retour à son point de départ.

A défaut de remplir toutes les conditions susvisées, les trajets en correspondance constituent des contrats de transport distincts.

Le voyage n'est pas éligible à la garantie billet direct de l'entreprise ferroviaire SNCF Voyageurs si le voyageur compose lui-même ses propres trajets en correspondances sans recourir à l'offre de correspondance du vendeur de billet.

## 3 Echange et remboursement des titres de transport TER Région Provence - Alpes-Côte d'Azur

### 3.1 Echange des titres de transport

L'échange consiste à modifier totalement ou partiellement les éléments du voyage. Il se traduit par l'émission d'un nouveau titre de transport.

L'échange des titres Papier IATA ou Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER peut être échangé sans frais.
- A partir de J : le billet est non échangeable
- Après la durée de validité du titre, le titre est non échangeable.

**Conditions Générales de Vente et de Transport**

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

page 11

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

L'échange au guichet (en gares et boutiques) n'est pas autorisé après le compostage automatique réalisé dans les conditions décrites au paragraphe du 2.4.3.

Le Billet Digital TER acheté via l'Application SNCF, les sites régionaux TER, les agences de voyage 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. Le billet digital TER acheté via la nouvelle application de vente fixe en mobilité est lui non échangeable et non remboursable.

L'ensemble de ces dispositions s'applique sur les billets TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

## 3.2 Remboursement des titres de transport

### 3.2.1 Généralités

Le remboursement consiste à annuler totalement un titre de transport.

Le remboursement des titres Papier IATA et Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER d'une valeur supérieure à 5€ peut être remboursé sans frais
- Les titres inférieurs à 5€ ne sont pas remboursables.
- 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.

Le Billet Digital TER acheté via les sites régionaux TER, les agences de voyage est remboursable jusqu'à J-1 sans frais sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs.

L'ensemble de ces dispositions s'applique sur les billets TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

### 3.2.2 Cas particuliers

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

### 3.2.3 Modes de remboursement

Le remboursement d'un titre de transport payé par carte bancaire, est effectué par crédit d'une carte bancaire qui n'est pas nécessairement celle ayant servi au paiement initial. Il peut être effectué au guichet ou en ligne jusqu'à la veille du voyage avant minuit. Le remboursement en centre de relation client sera fait en Bon d'Achat Numérique.

Remboursement d'un billet payé :

- en espèces: remboursement en espèces sauf si le montant est supérieur à 150 euros (RIB demandé et virement bancaire effectué).
- en chèque : remboursement par virement bancaire (RIB demandé) avec une tolérance de remboursement en espèces si le montant est inférieur à 15 euros.

**Conditions Générales de Vente et de Transport**

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

page 12

- en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances » : remboursement effectué en « Bon d'Achat Numérique ».

Les demandes de remboursement des titres réglés en « Bon Voyages » ou en « chèque-vacances » doivent être effectuées auprès du centre de relation client TER ([https:// renseigner adresse CRC \[TER + NOM DE LA RÉGION\]](https://renseigner.adresse.crc)). A l'exception du règlement par « bon d'achat », lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire. Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances », le montant à rembourser pour chacun de ces modes est remboursé en « bon d'achat ».

## 3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

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

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies aux articles 3.1. à 3.2. des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. 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 3.2.1 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. 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.

### 3.3.2 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 les conditions de l'article 3.2 des présentes CGV : 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.

### 3.3.3 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 ne peut pas 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.

### 3.3.4 Remboursement du titre en cas d'oubli d'abonnement

En cas d'oubli de son abonnement, le voyageur doit acheter un titre de transport valable avant l'accès au train.

Le voyageur ayant oublié son abonnement ne peut pas demander à l'issue de son voyage, à ce que son titre lui soit remboursé par SNCF.

## 4 Contrôle des titres de transport et régularisation

### 4.1 Contrôle

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, Papier IATA, Papier ISO IATA ou Digital TER imprimé ou chargé sur smartphone à tout agent de SNCF en faisant la demande, dans les trains et dans les gares.

Le Billet/Abonnement Digital TER ou carte commerciale digitale régionale peut être téléchargé (en PDF) sur un smartphone. Lors du contrôle des titres de transport, le PDF pourra être présenté sur un smartphone, en agrandissant le document. L'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il vous appartient d'être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de vous assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport.

Le voyageur titulaire d'un Billet Digital TER doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, le Billet Digital TER étant nominatif, personnel et incessible, le voyageur est susceptible de devoir présenter, à tout contrôleur en faisant la demande, une pièce d'identité originale en cours de validité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour) en plus de son Billet Digital TER. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

Le titulaire d'une carte ouvrant droit à réduction ou d'une carte d'abonnement est tenu de présenter sa carte avec son titre de transport. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

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

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

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

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

### 4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

#### 4.2.1 Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et du décret n° 2019-726 du 9 Juillet 2019 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- Ne peut présenter aucun titre de transport, son billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone ;

**Conditions Générales de Vente et de Transport**

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

page 14

- Présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (compostage, validation...) ;
- N'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- Voyage avec un titre de transport, ou billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone illisible ou falsifié ;
- Voyage avec un titre de transport nominatif et incessible établi au nom d'une autre personne ;
- Voyage avec un billet digital TER et présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone dont la lecture révèle que le billet digital TER a déjà été contrôlé à bord du train ou que le voyageur a pris place dans un train ne correspondant pas au jour de celui indiqué sur le billet ;
- Ne s'est pas conformé aux dispositions qui régissent l'utilisation de son titre de transport, notamment celle relative à la limitation de la validité temporelle de son ou ses titres de transport après compostage ;
- Présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone correspondant à un billet digital TER ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

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 son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo (les copies des pièces d'identité ne sont pas admises) ;
- N'est pas valable pour le trajet, le jour, la classe, les conditions de parcours ou le type du train qu'il a emprunté ;
- Est un Billet Imprimé dont le nom, le prénom et la date de naissance indiqués ne correspondent pas à la personne qui l'utilise (ou cette personne n'est pas en mesure de justifier de son identité) et/ou les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.

#### 4.2.2 Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas présenté à l'agent du contrôle dans les conditions définies à l'article 4.3 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

Pour le calcul de l'indemnité forfaitaire et de l'insuffisance de perception, il est fait application d'un montant forfaitaire au Barème contrôle ou Barème contrôle majoré défini en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail de ces montants est repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

Seuls les parcours ayant une origine – destination sur le train emprunté pourront être régularisés. Aucune régularisation ne permettra d'obtenir un titre de transport pour un autre train même s'il s'agit d'une correspondance.

Aucune réduction ne sera accordée au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré.

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

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

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par l'agent du contrôle. Le voyageur dispose du délai prévu par la loi :

- Pour régler le montant de la transaction qui comprend le montant forfaitaire au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré incluant l'insuffisance de perception et l'indemnité forfaitaire ;
- Et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et aux dispositions relatives à la transaction prévues à l'article R. 2241-36 du Code des transports ;
- Ou pour adresser une protestation motivée à SNCF, transmise au ministère public.

Pour l'établissement des procès-verbaux, les agents mentionnés aux 3° à 5° du I de l'article L. 2241-1 sont habilités selon les cas à recueillir ou à relever l'identité et l'adresse du contrevenant, dans les conditions prévues par l'article 529-4 du code de procédure pénale.

Lorsqu'ils constatent une infraction par procès-verbal, les agents du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, l'agent du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de contrôle assermenté et agréé en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire territorialement compétent, qui peut alors ordonner de conduire l'auteur de l'infraction devant lui ou bien le retenir le temps nécessaire à son arrivée ou à celle d'un agent de police judiciaire agissant sous son contrôle.

Pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire, le contrevenant est tenu de demeurer à la disposition d'un agent assermenté et agréé. La violation de cette obligation est punie de deux mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le voyageur fait l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.

Dans tous les cas où un procès-verbal a été établi, l'affaire est instruite, par voie informatique, au moyen d'une base de données dont la description et les conditions d'exploitation sont publiées en Annexe 5 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [sncf.com](https://www.sncf.com)

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

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

- Jusqu' à la régularisation des impayés pour provision insuffisante ;
- 6 mois en cas d'impayé résultant d'une fraude avérée (notamment utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée...) ;

**Conditions Générales de Vente et de Transport**

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

page 16



- 1 an en cas d'utilisation frauduleuse (telle que définie au paragraphe précédent), de comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare, ou de comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal – partie législative).

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés visés à l'article L.2241-1 I 4° et 5° du code des transports pourront également constater par procès-verbal des infractions non tarifaires.

Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire est repris à l'Annexe 10 du Volume 5 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [sncf.com](http://sncf.com) : « Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire ».

## 4.3 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel

L'application des Règles de régularisation décrites ci-dessous est effective depuis le 20 mars 2019 pour TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Les règles reprises au point 4.3 s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER.

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

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

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

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

### 4.3.1 Barème de bord

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

Le Barème de bord est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 3 Annexe 2 « Barèmes de régularisation TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

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.

**Conditions Générales de Vente et de Transport**

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

page 17

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

#### 4.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution

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

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

Le Barème exceptionnel est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 3 Annexe 2 « Barèmes de régularisation TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

Le Barème distribution correspondant au tarif pratiqué au guichet, au DBR et à la vente à distance. Les régions concernées par ce barème sont identifiées sur les sites TER.

#### 4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées

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

Pour TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :

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

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

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

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

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

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

#### 4.3.5 Titre de transport non composté

Lorsque le compostage d'un titre de transport est obligatoire, il n'est rien perçu du voyageur qui signale sa situation dans les conditions prévues à l'article 4.3. des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, excepté sur les lignes sans accompagnement commercial systématique. Lorsque le voyageur ne se signale pas ou s'il voyage sur une ligne sans accompagnement commercial systématique, il est perçu un montant forfaitaire repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ». Le détail des lignes à accompagnement non systématique sont reprises sur les sites TER régionaux.

#### 4.3.6 Surclassement

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

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

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

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

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

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

#### 4.3.7 Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et/ou une destination différente de celle-ci indiquée sur le titre de transport lui-même n'est pas valable. Le voyageur est considéré comme sans titre de transport et pourra se voir refuser l'accès au train ou être régularisé conformément aux articles 4.3 et suivants.

### 4.4 Modalités de paiement

A 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. 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 acceptées. 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.

## 4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

### 4.5.1 Dispositifs d'embarquement

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

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

### 4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train

En cas de dispositif d'embarquement, l'accès au train n'est autorisé qu'aux voyageurs munis d'un titre de transport valable.

Un voyageur sans titre de transport ne passe pas le dispositif d'embarquement ; il doit aller s'acquitter un titre de transport vers le guichet, le Distributeur de Billets Régionaux (BDR) ou la Borne Libre-Service (BLS).

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

Pour passer l'embarquement, 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.

En cas de difficultés, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs ou en gare ou faire appel au téléopérateur via la borne présent directement à proximité des portes d'embarquement.

### 4.5.3 Contrôle à quai et à bord

L'existence d'un dispositif d'embarquement ne dispense pas le voyageur :

- De se soumettre aux éventuelles opérations de contrôle pouvant être réalisées ultérieurement, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.
- Des opérations de compostage lorsque celles-ci sont obligatoires en application des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

### 4.5.4 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.

## 5 Contacts et Réclamation

### 5.1 Service CONTACT TER

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter CONTACT TER au 0 800 11 40 23 (service et appel gratuits).

## 5.2 Réclamation

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

Les détenteurs d'un billet sur un parcours TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur seul peuvent déposer une réclamation via Internet

- Sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : Contacts.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours mixte TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : [reclamation.sncf.com](https://reclamation.sncf.com)
- Sur l'application : SNCF, rubrique Plus / Contactez SNCF

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

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site [www.mediateur.sncf.com](https://www.mediateur.sncf.com). Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

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

## Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER Région Provence Alpes Côte d'Azur

### 1. Formation des prix

#### 1.1 Définition du prix de base

Le tarif de base sur TER est le tarif normal.

Le prix du tarif de base correspond au prix du tarif normal d'un voyage en 2ème classe sur la relation.

On distingue :

- Un prix de base général pour les parcours réalisés en TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur une relation interne à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur déterminé selon une règle et un barème définis au point 1.2. ci-dessous ;
- Un prix de base pour les parcours interrégionaux au départ ou à l'arrivée de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur déterminé selon une règle et un barème définis aux points 1.3 ci-dessous.

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

#### 1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

$P = a + bd$ . P étant le prix, a une constante, b le prix kilométrique et d la distance tarifaire. Le prix plein tarif d'un billet pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir du prix calculé en 2nde classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables dans la Région.

Tarifs en vigueur au 05 Janvier 2022 Hors relations Val de Durance :

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	0,875	0,2187
17	32	0,281	0,2435
33	64	2,328	0,1797
65	109	3,249	0,1674
110	149	4,595	0,1603
150	199	9,095	0,1342
200	300	8,724	0,1359
301	499	15,352	0,1158
500	799	20,743	0,1036
800	9 999	36,218	0,0849

Rapport 1ère/2nde	1,50
-------------------	------

Minimum perception Tarif Normal		Minimum perception Occationnels	
2nde	2,10	2nde	1,20
1ère	3,20	1ère	1,80

1ère classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	1,313	0,3281
17	32	0,422	0,3653
33	64	3,492	0,2696
65	109	4,874	0,2511
110	149	6,893	0,2405
150	199	13,643	0,2013
200	300	13,086	0,2039
301	499	23,028	0,1737
500	799	31,115	0,1554
800	9 999	54,327	0,1274

Tarifs en vigueur au 08 Novembre 2023 pour les relations Val de Durance :

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	0,700	0,1750
17	32	0,225	0,1948
33	64	1,862	0,1438
65	109	2,599	0,1339
110	149	3,676	0,1282
150	199	7,276	0,1074
200	300	6,979	0,1087
301	499	12,282	0,0926
500	799	16,594	0,0829
800	9 999	28,974	0,0679

Rapport 1ère/2nde	1,50
-------------------	------

Minimum perception Tarif Normal		Minimum perception Occationnels	
2nde	2,10	2nde	1,20
1ère	3,20	1ère	1,80

1ère classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	1,050	0,2625
17	32	0,338	0,2922
33	64	2,793	0,2157
65	109	3,899	0,2009
110	149	5,514	0,1923
150	199	10,914	0,1611
200	300	10,469	0,1631
301	499	18,423	0,1389
500	799	24,891	0,1244
800	9 999	43,461	0,1019

## 1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

### 1.3.1 Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région Occitanie

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

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

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

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur des parcours interrégionaux avec la région Occitanie (offre loisirs)

Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2022

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	0,794	0,1983
17	32	0,255	0,2208
33	64	2,112	0,1629
65	109	2,947	0,1519
110	149	4,168	0,1454
150	199	8,249	0,1217
200	300	7,913	0,1233
301	499	13,924	0,1051
500	799	18,814	0,0939
800	9 999	32,848	0,0770

Minimum perception	
2nde	1,20



### 1.3.2 Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région AURA

Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2023

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	0,861	0,2199
17	32	0,284	0,2433
33	64	2,310	0,1799
65	109	3,256	0,1677
110	149	4,605	0,1607
150	199	9,116	0,1346
200	300	8,748	0,1360
301	499	15,378	0,1159
500	799	20,787	0,1038
800	9 999	36,294	0,0850

Rapport 1ère/2nde	1,50
-------------------	------

Minimum perception	
2nde	1,20
1ère	1,80

1ère classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	1,292	0,3299
17	32	0,426	0,3650
33	64	3,465	0,2699
65	109	4,884	0,2516
110	149	6,908	0,2411
150	199	13,674	0,2019
200	300	13,122	0,2040
301	499	23,067	0,1739
500	799	31,181	0,1557
800	9 999	54,441	0,1275

## 1.4 Calcul du prix des titres de transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination, le voyageur a le choix de l'itinéraire. Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ».

Le calcul du prix total d'un titre de transport est déterminé en fonction des éléments suivants :

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

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

- Lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;

- Lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains TER (Sud 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 TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et TGV INOUI ou INTERCITES, les conditions tarifaires propres à chaque transporteur s'appliquent sur chacun des segments.

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

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

## 1.5 Informations données sur les prix

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

L'information sur les prix peut être donnée soit aux guichets des gares, soit dans les agences de voyages agréées, soit dans les boutiques SNCF, soit sur Internet, et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

## 2 Détermination des prix réduits

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

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

### 2.1 Prix applicables aux enfants

#### 2.1.1 Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

#### 2.1.2 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 (uniquement applicable sur le tarif normal)

#### 2.1.3 Enfants à partir de 12 ans

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

## 2.2 Utilisation des cartes de réduction régionales sur TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur

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

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

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

**3 Tarification nationale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte-D'Azur : Conformément au décret n°2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs, la tarification nationale n'est plus acceptée pour les titres vendus à partir du 01/07/2022 pour les trajets intra régionaux en région Provence Alpes Côte d'Azur.**

Les tarifs sociaux nationaux sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes.

Vous retrouvez ci-dessous le détail des tarifs acceptés

### 3.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

#### 3.1.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur TER Région Provence Alpes Côte d'Azur

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

Le tarif militaire devient un tarif social avec toujours un taux de réduction de -75%. Les ayants-droits militaires bénéficient de -40% de réductions. Quant à leurs enfants une réduction de -50 % du prix adulte ayant-droit leur est allouées

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

- En 1ère et 2ème classe aux officiers, sous-officiers et volontaires dont la carte possède la mention 1ère et 2ème classe ;
- En 2ème classe uniquement aux militaires du rang sous contrat et volontaires.

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

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

#### Délivrance et utilisation des titres de transport

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

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

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

#### Classe de voiture

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

#### Conditions d'application de la réduction

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

#### Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

### 3.1.2 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les réformés pensionnés de guerre (sont assimilés aux réformés de guerre français, les étrangers pensionnés au titre de la loi du 31 mars 1919) ayant au moins 25 % d'invalidité, titulaires d'une carte d'invalidité munie de leur photographie, bénéficient dans tous les trains TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur 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).

#### Conditions Générales de Vente et de Transport

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

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

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

## Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

## 3.2 Familles nombreuses

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

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

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

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

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

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

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

La réduction est calculée dans les TER sur le prix de base défini au point 1.2 et 1.3 du Volume 2 des présentes CGV TER Région Provence Alpes Côte d'Azur.

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

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

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du Volume 2 chapitre 1 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

### 3.2.3 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 enfant, 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.

Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

## 3.3 Aller et retour populaires

### 3.3.1 Titres de transport d'aller et retour de congé annuel

#### Bénéficiaires

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

- 1 A - les salariés affiliés à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole ;
- 1 B - les salariés bénéficiant d'un régime de Sécurité sociale les dispensant de l'immatriculation aux assurances sociales ;
- 1 C - les salariés français résidant à l'étranger ;

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

Le titre de transport peut comprendre :

- Le conjoint (époux ou épouse uniquement) et les enfants âgés de moins de 21 ans ;
- Le père et/ou la mère du célibataire ; à la condition que ces personnes habitent chez le demandeur. Le prix doit être payé en une seule fois pour l'ensemble des voyageurs.

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

Réductions et conditions d'application

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains TER Région Provence Alpes Côte d'Azur sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains sans réservation obligatoire, 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 2.1.2 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

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

Itinéraire et minimum de parcours

Le minimum de parcours est fixé à 200 kilomètres, retour compris. L'itinéraire doit être le même pour l'ensemble des voyageurs.

En cas d'arrêts en cours de route supérieurs à 24 heures, les différents trajets doivent être consécutifs. Tous les titres de transport émis pour un voyage comportant des arrêts supérieurs à 24 heures doivent être demandés en même temps.

Délai d'utilisation des titres de transport

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

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

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

Bénéficiaires

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

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

Il est délivré, au choix du demandeur :

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

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

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

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

Réductions et conditions d'application du tarif

Conditions Générales de Vente et de Transport

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

page 32



Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains sans réservation obligatoire, 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.

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

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

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

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

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

## 3.4 Personnes en situation de handicaps et leurs accompagnateurs bénéficiaires

Chaque personne accompagnant un voyageur handicapé titulaire d'une des cartes d'invalidité définies ci-après, bénéficie des facilités décrites ci-dessous au point 2B :

- 1.A Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% (article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles ou article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.B Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention canne blanche (article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.C Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Besoin d'accompagnement' (article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)
- 1.D Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Cécité' ou une 'Etoile Verte' (articles 169 et 174 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.E Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Besoin d'accompagnement cécité' (article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)

- 1.F en outre, les personnes handicapées des catégories 1.A à 1.E se déplaçant en fauteuil roulant, bénéficient de la facilité reprise au point 22A.

## Facilités accordées – Titres de transport

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

- 2 A - pour la personne handicapée :
  - 21 A - 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 ;
  - 22 A - lorsqu'elle se déplace en fauteuil roulant : en plus des réductions auxquelles elle peut prétendre (point 21 A), la personne handicapée se déplaçant en fauteuil roulant 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.

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 ».

- 2 B - pour son accompagnateur : à raison d'un accompagnateur par personne handicapée, l'accompagnateur et la personne handicapée devant voyager ensemble sur le même parcours, il est accordé,
  - 21 B - une réduction de 50 % sur le Plein Tarif Loisir si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 %, il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.A et 1.B, dans les conditions suivantes sur TER : sur le prix de base ou le prix correspondant de 1ère classe, hors compléments éventuels (réservation...),
  - 22 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % et bénéficie d'un avantage « tierce personne » ou « Besoin d'accompagnement ». Il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.C et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
  - 23 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée est aveugle civil titulaire de la carte d'invalidité portant la mention « cécité et/ou étoile verte » ou « Besoin d'accompagnement Cécité ». Il s'agit de personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.D et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
  - 24 B - l'admission en 1ère classe sans supplément de prix si la personne handicapée se déplace en fauteuil roulant. La réservation est obligatoire en toutes périodes du calendrier « voyageurs » et doit être effectuée, au plus tard, 2 jours avant le départ (samedis, dimanches et fêtes non compris).

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.

La personne handicapée civile, détentrice d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 50 %, quel que soit son handicap, peut voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance (en plus de son accompagnateur pour les

détenteurs d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 80%). Le chien guide d'aveugle « écouteur » ou d'assistance voyage gratuitement et sans billet. Il n'est pas nécessaire d'établir un titre de transport « chien guide gratuit ».

Pour les voyageurs aveugles ou malvoyants accompagnés de leur chien guide, ou les personnes handicapées accompagnées de leur chien « écouteur » ou d'assistance, la condition d'occupation exclusive du compartiment en voiture-lit (y compris sur les trains internationaux proposant ces prestations) n'est pas exigée. 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.

#### Conditions d'application des facilités accordées

- 3 A - dans les trains sans réservation obligatoire :
- 31 A - la réduction ou la gratuité (points 21 B et 22 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées des catégories 1 A à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
- 32 A - la gratuité (point 23 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées aveugles de la catégorie 1 D à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
- 33 A - le surclassement gratuit (point 24 B ci-dessus), en faveur des personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant et de leur accompagnateur est accordé en toutes périodes du calendrier voyageurs ;
- 3 C - les conditions visées au point 2 B sont accordées à un accompagnateur par personne handicapée, l'un et l'autre devant voyager ensemble sur le même parcours.

Si deux personnes handicapées telles que définies au point 4.1 du présent titre voyagent ensemble, il est exclu que chacune d'elles :

- Puisse corrélativement avoir la qualité d'accompagnateur de l'autre personne handicapée,
- puisse bénéficier des conditions visées au point 2 B.

#### Pièces justificatives

Le droit à la réduction ou à la gratuité de l'accompagnateur est justifié par la présentation de la carte d'invalidité délivrée par les préfectures ou les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) qui sont :

- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 %.
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention 'canne blanche'.
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention 'Besoin d'accompagnement'.
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention 'Cécité' ou une 'Etoile Verte'.
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention 'Besoin d'accompagnement cécité'.

#### Mesures de contrôle

Le voyageur handicapé est tenu, à toute demande des agents de SNCF, de justifier de son identité et de produire la pièce requise pour l'obtention de la réduction ou de la gratuité accordée à son accompagnateur et/ou du surclassement gratuit en 1ère classe.

A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou l'accompagnateur sont considérés comme étant en situation irrégulière.

#### Conditions Générales de Vente et de Transport

## Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Région Provence Alpes Côte d'Azur.

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

## 3.5 Tarifs pour les Groupes

### 3.5.1 Tarifs pour les groupes pour des voyages à partir du 10/01/2024 distribués par le Centre d'Appel Unique TER

#### Bénéficiaires

Le Groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyager ensemble et pour le même motif à destination. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme, organisateur de voyages ou de séjours, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise...) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage.

Le tarif groupe n'est pas accessible à des clients individuels, se regroupant ou étant regroupés par un intermédiaire, sans motif commun à destination, dans le seul but de bénéficier d'un prix réduit associé à la tarification groupe.

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

Pour information, les règles d'encadrement des enfants sont définies par la loi : l'article R227-15 du CASF et fixé par un décret de 2006. La loi prévoit :

un animateur pour 8 mineurs âgés de moins de 6 ans,

un animateur pour 12 mineurs âgés de 6 ans ou plus.

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

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

Sur le site de TER de votre région, en complétant le formulaire suivant :

<https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>

Par téléphone au : 09 74 13 66 51

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

« Adulte » : 28 ans et plus

« Jeune » : de 12 à 27 ans

« Enfant » : moins de 12 ans

L'enfant de moins de 4 ans voyagera gratuitement.

**Conditions Générales de Vente et de Transport**

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Novembre 2023

page 36

## Réductions

Les réductions du tarif groupe sont les suivantes :

Pour un « Jeune » : le tarif « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 50% garantie sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif Normal.

Pour un « Adulte » : le tarif « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30% garantie sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif Normal.

Pour un « Enfant » : de 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée.

## Minimum de perception

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

## Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour le train à la date indiquée sur le mémo de voyage envoyé par courrier postal avec le billet. Le billet et le mémo de voyage devront être présentés lors du contrôle à bord du train.

## Canaux de vente

Le Centre d'Appel Unique TER réalise uniquement les ventes pour un parcours sur les lignes TER. Le client en correspondance avec TGV/Intercités devra réserver le parcours TGV/Intercités de son voyage sur le site suivant :

<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>

Ainsi, pour voyager en groupe dans les TER y compris en correspondance avec TGV/Intercités, le représentant du Groupe (ci-après le Client) adresse une demande de réservation, au minimum 21 jours calendaires avant le départ du train, auprès du Centre d'Appel Unique TER via le formulaire accessible depuis le site TER de votre région (<https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>) ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

Après étude de la demande et autorisation de SNCF Voyageurs, le Client (ou Organisateur) recevra un devis et les conditions générales de vente.

L'émission et l'envoi des titres par courrier postal sont réalisés après paiement, par virement selon les conditions décrites dans le devis, de l'intégralité des sommes dues.

## Classes de voitures

Les membres du groupe ont la faculté de voyager dans des classes de voitures différentes (en 1ère et en 2nde classe).

## Réservation des places

La réservation des places est obligatoire pour tous les trains TER.

#### Demande de modification de la réservation

Toute demande de modification est gratuite (horaires, dates, nombre et / ou profil des passagers) et doit être réalisée auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51 au plus tard 21 jours avant la date du voyage (21 jours avant la date du voyage aller dans le cas d'un aller-retour).

Toute demande d'annulation de la réservation doit être réalisée auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51 avant l'envoi des billets par voie postale, soit au plus tard 19 jours avant la date du voyage (19 jours avant la date du voyage aller dans le cas d'un aller-retour).

Toute demande de modification ou d'annulation ne respectant pas les délais ci-dessus ne pourra pas être traitée.

#### Conditions de remboursement et d'annulation :

Pour le remboursement suite à modification de votre voyage :

Si vous avez modifié votre voyage dans les délais impartis (jusqu'à J -21 jours avant départ), le remboursement (sans retenue) sera effectué directement sur le compte bancaire du RIB transmis au Centre d'Appel Unique TER.

Pour le remboursement suite à l'annulation de votre voyage :

Jusqu'à J-19 : 0% de retenue

A partir de J-18 : pas d'annulation possible, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée

### 3.6 L'offre Pass Eurail/Interrail sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le Pass Interrail (destiné au marché européen) et le Pass Eurail (destiné au marché « overseas ») sont des offres qui permettent de voyager dans la plupart des trains européens. Ils ouvrent l'accès aux services de près de 37 entreprises ferroviaires et compagnies de ferry dans 30 pays.

Dans les TER Provence-Alpes-Côte d'Azur, la montée à bord des trains se fait en présentant simplement le Pass.

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

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

### 3.7 Tarification nationale applicable sur trajets interrégionaux effectués en TER au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. En complément des tarifs nationaux sociaux précités, seront maintenus également pour des parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

### 3.7.1 Abonnement pour Elèves, Etudiants et Apprentis

Ces abonnements s'adressent exclusivement :

- les abonnements pour élèves, aux enfants et jeunes gens, âgés de moins de 21 ans à la date initiale de l'abonnement, qui fréquentent régulièrement les écoles, institutions, lycées, collèges, cours municipaux de dessin et autres établissements similaires d'enseignement primaire, secondaire, commercial, industriel ou professionnel ;
- les abonnements pour étudiants, aux jeunes gens, âgés de moins de 26 ans (pour les étudiants ayant accompli leur service national, l'âge limite de 26 ans est reporté d'un temps égal à celui qu'ils ont effectué à ce titre) à la date initiale de l'abonnement, qui suivent régulièrement l'enseignement des établissements d'enseignement supérieur, des écoles techniques supérieures, des grandes écoles et classe du second degré préparatoires à ces écoles, visés par les arrêtés pris en application de la loi du 23 septembre 1948 étendant aux étudiants certaines dispositions de l'ordonnance du 19 octobre 1945 relative aux assurances sociales ;
- les abonnements pour apprentis, aux apprentis âgés de moins de 23 ans à la date initiale de l'abonnement, effectuant leur apprentissage en France ou dans un pays membre de l'Union européenne et dont le contrat, lorsque l'apprentissage a lieu en France, satisfait aux conditions de la loi du 20 mars 1928 relative à l'organisation de l'apprentissage et de celle du 18 janvier 1929 (apprentis agricoles) (tant que les lois du 20 mars 1928 et du 18 janvier 1929 relatives à l'organisation de l'apprentissage ne seront pas applicables dans les départements du Haut-Rhin et de la Moselle, la production du contrat d'apprentissage ne sera pas exigée à l'appui des demandes d'abonnement présentées par les apprentis faisant leur apprentissage dans l'un de ces trois départements).

Pour bénéficier de ces abonnements, les intéressés sont tenus de présenter un certificat du directeur de l'école ou du chef de l'établissement qu'ils fréquentent, ou de l'employeur chez lequel ils travaillent, attestant leur qualité d'élève, d'étudiant ou d'apprenti, ainsi qu'une pièce officielle justifiant de leur âge.

Pour toute autre information relative au tarif Elève, Etudiants, Apprentis (délai d'utilisation, demande, réservation des places et modalités de réservation, échange et remboursement), se reporter au Volume 3 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## 4 Tarification régionale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les tableaux ci-dessous reprennent les tarifs régionaux pérennes et réguliers disponibles dans la Région Provence-Alpes-Côte D'azur, ainsi que Les tableaux ci-des tarifs combinés + urbain et les tarifs exceptionnels.

Pour davantage d'information sur les tarifs listés si dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site Internet TER sud-provence-alpes-cote-d-azur <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
1 voyage ZOU! adulte	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Pas de réduction	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" du volume 1 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
1 voyage ZOU! enfant	Tout voyageur de 4 à moins de 12 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	50% du prix perçu par un adulte sur le tarif 1 voyage ZOU! adulte	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" du volume 1 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
1 voyage Mini-groupe 3 ZOU! 1 voyage Mini-groupe 4 ZOU! 1 voyage Mini-groupe 5 à 9 ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Titre unitaire réduction de 30%→ 3 personnes 40%→ 4 personnes 50%→ 5 à 9 personnes prix selon la distance	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" du volume 1 des présentes CGV TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
10 voyages ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie carnet valable 12 mois	Remboursement possible pour tout carnet non entamé et valide
Mensuel Flex 10 voyages ZOU! Mensuel Flex 20 voyages ZOU! Mensuel Flex 30 voyages ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction de 55% (10v), 60%(20v) et 70%(30v) OD prédéfinie	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet. Pas de remboursement de titres en cours de validité du carnet
Mensuel ZOU!*	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction jusqu'à 75% en libre circulation sur OD prédéfinie	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement
Annuel ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement annuel libre circulation sur OD prédéfinie offrant une réduction jusqu'à 75%	Modalités de remboursement disponibles sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur

\*En Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les abonnements mensuels et annuels valables sur TER sont utilisables sur les Bus Express sous réserve que leur utilisation soit effectuée sur les OD communes TER et Bus Express et que le support d'abonnement utilisé soit billettique



Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Carte ZOU! Malin	Tout voyageur à partir de 4 ans	Carte de réduction au prix de 30€ offrant 30% de réduction sur titres unitaires et accompagnants	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de la carte Duplicata : Si carte délivrée en titre papier, pas de duplicata possible Si carte délivrée sous format digital, duplicata disponible sous le compte client ou en s'adressant au CRC SNCF (si carte délivrée sur site TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur)
1 voyage ZOU! Malin 1 voyage ZOU! Malin accompagnant	Titulaire de la carte ZOU! Malin	30% de réduction valable avec la carte ZOU! Malin pour le titulaire et 1 accompagnant	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
Carte ZOU ! Solidaire et Carte ZOU ! Solidaire +	Carte de réduction gratuite (à partir de 4 ans) délivrée sous conditions de ressources à 2 catégories : 1) les demandeurs ayant un QF situé entre 500€ et 709,99€/Mois et les titulaires du minimum vieillesse 2) les demandeurs ayant un QF inférieur à 500€/Mois et les titulaires de l'AAH	Carte de réduction valable 12 mois offrant respectivement 50% ou 90% sur la gamme de produits ci-dessous (identifiée dans ce tableau au fond bleu)	Modalités de duplicata, changement de Quotient Familial en cours d'année et renouvellement à retrouver sur le site "Zou.maregionsud.fr"
1 voyage ZOU! Solidaire et Solidaire + adulte	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Billet offrant respectivement 50% et 90% de réduction	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
1 voyage ZOU! Solidaire et Solidaire + enfant	Enfant de 4 moins de 12 ans titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Billet offrant 50% de réduction sur le billet 1 voyage adulte ZOU ! Solidaire et ZOU ! Solidaire+	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
10 voyages ZOU ! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90%	Remboursement possible pour tout carnet non entamé et valide

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Mensuel Flex 10 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire + Mensuel Flex 20 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire + Mensuel Flex 30 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et Zou ! Solidaire+	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction de 55%, 60% et 70% en fonction du nombre de titre choisis lors de l'achat sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90%	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du carnet.
Mensuel ZOU! Solidaire et Solidaire+	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction jusqu'à 75% en libre circulation sur O/D prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90 %	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement
Annuel ZOU! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Abonnement annuel libre circulation sur OD prédéfinie offrant une réduction jusqu'à 75%+ application de la réduction 50% ou 90%	Modalité de remboursement disponible sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Carte Pass Sûreté Pro	Carte de réduction gratuite valable 3 ans délivrée sous conditions de statut professionnel de certaines catégories des forces de l'ordre. Liste prédéfinie à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	Carte de réduction offrant la gratuité sur l'OD domicile/travail	Non concerné. Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Carte Pass Sûreté Pro + Loisirs	Carte de réduction gratuite valable 3 ans délivrée sous conditions de statut professionnel de certaines catégories des forces de l'ordre. Liste prédéfinie à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	Carte de réduction offrant la gratuité sur l'OD domicile/travail ainsi que sur les OD loisirs	Non concerné. Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Annuel ZOU! Pass Sûreté	Abonnement annuel digital gratuit valable 12 mois pour les titulaires du Pass Sûreté Pro et Pro + Loisirs	Abonnement digital gratuit	Non concerné
1 voyage ZOU! Pass Sûreté Pro + Loisirs	Titulaire de la carte Pass Sûreté Pro + Loisirs	Billet digital gratuit	Non concerné

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Pass ZOU! Etudes	Carte de réduction destinée aux jeunes de 3 à 26 ans domiciliés et scolarisés en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur tous les réseaux gérés par le Conseil Régional	Carte de réduction payante offrant la possibilité de circuler librement sur OD domicile-études (prix variant en fonction du QF) pour les jeunes de 3 à 26 ans domiciliés et scolarisés en région SUD sur tous les réseaux gérés par le Conseil Régional	CGV disponible sur le site "Zou.maregionsud.fr"
1 voyage Pass ZOU! Etudes	Titulaire du Pass ZOU! Etudes	Billet digital gratuit et obligatoire sur TER valable avec le Pass ZOU! Etudes en dehors de leur OD domicile-études	Non concerné
Pass Intégral Annuel	Tous les voyageurs	Abonnement annuel : 68€ par mois permettant la libre circulation sur la métropole Aix-Marseille	Modalité de remboursement via le site TER en consultant les conditions générales de ventes ou possibilité de contacter le Centre d'Abonnement Annuel
Pass Intégral Mensuel	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel : 73€ par mois permettant la libre circulation sur la métropole Aix-Marseille	Le Pass Intégral Mensuel est remboursé intégralement aux guichets des gares jusqu'à la veille du premier jour de validité si celui-ci a été vendu par la SNCF. Si le Pass a été émis par un autre réseau de distribution, le client devra s'adresser au réseau émetteur. Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable quel que soit le réseau émetteur
Pass Sudazur Mensuel	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel permettant la libre circulation selon 7 zones allant de 27€ à 80€ selon les OD	Le Pass Sudazur Mensuel est remboursé intégralement aux guichets des gares jusqu'à la veille du premier jour de validité si celui-ci a été vendu par la SNCF. Si le Pass a été émis par un autre réseau de distribution, le client devra s'adresser au réseau émetteur. Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable quel que soit le réseau émetteur

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Forfait multimodal Sudazur 3, 7, 14 jours	Forfait de 3, 7 ou 14 jours permettant la libre circulation sur les Alpes-Maritimes et Monaco	3 jours : 35€ 7 jours : 50€ 14 jours : 80€	Remboursable sans frais jusqu'à la veille du premier jour de validité
Forfait multimodal Sudazur 3, 7, 14 jours Accompagnant	Forfait de 3, 7 ou 14 jours permettant la libre circulation sur les Alpes-Maritimes et Monaco pour les personnes de moins de 18 ans accompagnés d'un adulte titulaire d'un forfait 3, 7 ou 14 jours	3 jours : 30€ 7 jours : 40€ 14 jours : 65€	Remboursable sans frais jusqu'à la veille du premier jour de validité
Pass Sudazur Annuel	Tous les voyageurs	Abonnement annuel permettant la libre circulation sur toutes les zones du Pass	Modalité de remboursement via le site TER en consultant les conditions générales de ventes ou possibilité de contacter le Centre d'Abonnement Annuel
Forfait Ligne d'Azur	Tous les voyageurs	Abonnement occasionnel urbain à ajouter à un abonnement mensuel train	Abonnement calendaire. Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Mensuel ZOU! TER + RMTT Mensuel ZOU! TER + Transcove Mensuel ZOU! TER + TUB (Bollène) Mensuel ZOU! TER + RTM Mensuel ZOU! TER + SMEGTU (Martigues) Mensuel ZOU! TER + SMITEEB (Etang de Berre) Mensuel ZOU! TER + MPM Mensuel ZOU! TER + CPA Mensuel ZOU! TER + ULYSSE Mensuel ZOU! TER + SOCIETE DES TRANSPORTS D'ARLES Mensuel ZOU! TER + TCRA Mensuel ZOU! TER + SILLAGE Mensuel ZOU! TER + ENVIBUS Mensuel ZOU! TER + ZEST Mensuel ZOU! TER + PALM BUS Mensuel ZOU! TER + MISTRAL Mensuel ZOU! TER + TRANS COMTAT	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel offrant une réduction jusqu'à 75% en libre circulation sur OD prédéfinie + forfait mensuel urbain	Abonnement calendaire. Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Mensuel ZOU! TER + CAM	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel offrant la libre circulation sur OD hors Alpes-Maritimes de où vers Monaco + forfait mensuel urbain	Abonnement calendaire. Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Réservation Intercités	Tous les voyageurs	Concerne les clients Mensuel ZOU!, Annuel ZOU!, les étudiants élèves et apprentis abonnement à 1.50€ valable du lundi au vendredi congés scolaires inclus	Non échangeable et non remboursable
Pass Intercités	Tous les voyageurs	Concerne les clients Mensuel ZOU!, Annuel ZOU!, les étudiants élèves et apprentis abonnement à 15€ valable du lundi au vendredi congés scolaires inclus	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Résilience	Voyageurs occasionnels	Abonnement annuel Droit valable 1 an pour les profils repris achat des billets à 0€	Non concerné
Billet Pic Pollution	Voyageurs occasionnels	Billet unitaire sur trajet intra départemental pour les départements 06, 13, 83, et 84. 75% de réduction lorsque l'OD se trouve à l'intérieur de la zone de restriction de circulation, au déclenchement par la Préfecture du seuil d'alerte de niveau 2. Prix variable selon OD	Non échangeable et non remboursable
Pass Touristique Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait occasionnel valable sur 1 ou 2 départements choisis : 16€ pour 1 département 32€ pour 2 départements	Non échangeable et non remboursable
Pass Touristique Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait occasionnel valable sur 1 ou 2 départements choisis accompagnant le titulaire du pass 10€ par voyageur supplémentaire (8 accompagnants maxi)	Non échangeable et non remboursable
Forfait Loisirs Lac Serre-Ponçon 1 à 5 voyageurs	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel aller-retour à prix forfaitaires : 1 voyageur 6€ 2 voyageurs 10€ 3 voyageurs 14€ 4 voyageurs 18€ 5 voyageurs 22€	Non échangeable et non remboursable
Pass Journée du Patrimoine	Voyageurs très occasionnels	Pass occasionnel à 5€ valable pour le week-end du patrimoine	Ni échangeable ni remboursable

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Pass Journées de la Mobilité	Voyageurs très occasionnels	Pass de 5 € occasionnel valable pour les journées de la Mobilité	Ni échangeable ni remboursable
Pass Côte Bleue Duo (ex Bermuda Duo)	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel de 10€ permettant d'effectuer des voyages illimités entre Marseille et Miramas (via Côte Bleue) tous les jours sur la période estivale pour 2 personnes	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Côte Bleue (ex Bermuda)	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel de 6€ permettant d'effectuer des voyages illimités entre Marseille et Miramas (via Côte Bleue) tous les jours, du 1er juillet au 31 Août.	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Train des Neiges Casterino	Voyageurs très occasionnels	Prix forfaitaire occasionnel valable sur le Train des Neiges avec acheminement par autocar à la station 15€ forfait adulte et 6,50€ forfait enfant	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Train des Neiges Alpes du Sud	Voyageurs très occasionnels	Prix forfaitaire occasionnel valable sur une OD Train des Neiges avec acheminement par autocar à la station 20€ forfait adulte 7.50€ forfait enfant	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Festival du livre de Mouans Sartoux	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel aller-retour 50% à destination de Mouans Sartoux. Prix variant selon OD	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Marathon des Alpes Maritimes	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel accompagnateur / coureur au prix de 2 €	Non échangeable, non remboursable
Carte Isabelle Famille	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel à 35 € : voyages illimités durant toute une journée pour 2 adultes et 2 enfants de moins de 16 ans.	Non échangeable, non remboursable

## 5 Garantie Fiabilité TER

### 5.1 Bénéficiaires

Pour toute personne titulaire d'un abonnement mensuel sous format billettique (exclusivement) ZOU ! Mensuel, ZOU ! Alternatif et Abonnement de Travail Mensuel en cours de validité, sans contrainte d'âge ou de lieu de résidence, et dont le parcours se situe sur l'ensemble des lignes TER de la Région Sud.

### 5.2 Conditions d'application

Pour davantage d'information sur les conditions générales d'application de la Garantie Fiabilité TER Provence-Alpes-Côte d'Azur, se reporter aux conditions générales d'application disponibles sur le site TER Région Provence Alpes Côte d'Azur : [https://cdn.ter.sncf.com/medias/PDF/sud\\_provence\\_alpes\\_cote\\_d\\_azur](https://cdn.ter.sncf.com/medias/PDF/sud_provence_alpes_cote_d_azur)

## 6 Prestations associées au transport

### 6.1 Bagages

#### 6.1.1 Généralités

Les voyageurs peuvent, à l'occasion de leur voyage, effectuer le transport d'objets ou d'effets personnels, tels que vêtements, linge de maison, objets de toilette, livres, articles de sports, affectés à un but de voyage comme bagages à main qu'ils sont autorisés à prendre gratuitement avec eux dans les voitures des trains de voyageurs.

Les objets ou effets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la vente ne sont pas admis ; si un tel transport était constaté, le voyageur serait tenu d'acquitter une somme égale au prix résultant de l'application du Tarif général messagerie de Géodis en vigueur à la date du transport. Les voyageurs sont tenus de récupérer leur(s) bagage(s) avant de descendre du train.

#### 6.1.2 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 TER, 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 TER 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.

### 6.1.3 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 est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle de l'avarie des objets que le voyageur transportait avec lui comme bagage à main jusqu'à concurrence de 1 400 DTS (soit 1 600 €) pour chaque voyageur.

Conformément à l'article 33 de l'annexe I du règlement européen 1371/2007, SNCF n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les bagages à main, qui demeurent sous la garde exclusive du voyageur même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture, sauf à rapporter la preuve d'une faute de celle-ci. Si une telle preuve est rapportée le montant de l'indemnité à verser par SNCF ne pourra pas excéder 360 €.

Par ailleurs, SNCF n'est responsable des bagages et colis à mains perdus dans les emprises du chemin de fer qu'en cas de faute prouvée à son encontre. Si une telle preuve est rapportée le montant de l'indemnité à verser par SNCF ne pourra pas excéder 360 €.

### 6.1.4 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.

## 6.2 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les trains, à l'exception des matières dangereuses et périssables, sont conservés dans les gares au bureau des objets trouvés pendant un mois. Ils sont restitués à leur propriétaire sur présentation d'une pièce d'identité et



contre le versement d'une taxe de restitution correspondant aux frais de gestion et dont le montant figure au Recueil des prix.

## 6.3 Animaux

A compter du 01/07/2022, le montant à percevoir est un prix forfaitaire de 5euros quel que soit le poids de l'animal.

« chien guide gratuit ». Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.

Les élèves chiens guide voyagent gratuitement s'ils portent un gilet de travail comportant la mention

« élève chien guide », soit le logo du centre d'éducation.

L'accompagnateur doit être muni d'un titre de transport ainsi que de sa carte d'éducateur de chien guide ou de la carte d'identification du chien.

## Volume 3 - Données à caractère personnel

### 1.1 Responsable de Traitement

SNCF Voyageurs SA, 4, rue André Campra– 93 200 – Saint Denis, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre de circulation de ces données (ci-après le « RGPD ») applicable depuis le 25 mai 2018 et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 modifiant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

### 1.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel

SNCF Voyageurs met en œuvre un traitement automatisé des données à caractère personnel.

En souscrivant un abonnement, l'Abonné et le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) acceptent de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, nécessaires au Traitement.

Celles-ci seront traitées conformément à la réglementation en vigueur, visée ci-dessus.

Les données personnelles collectées sont :

Nom ; Prénom ; Téléphone mobile personnel ou professionnel ; Adresse Mail personnelle ou professionnelle ; Civilité ; Date de naissance ; Gare d'arrivée ; Gare de départ ; Information abonnement et réduction ; N° dossier Voyage ; N° Réservation ; N° Carte de paiement ; N° Carte de transport ; Type de carte de transport

### 1.3 Finalités de traitement

Les traitements sont mis en œuvre par SNCF Voyageurs pour les finalités suivantes :

- La gestion des services assurés par SNCF Voyageurs ;
- Information des voyageurs concernant leur voyage et leurs abonnements ;
- La gestion de ses relations contractuelles ;

- La gestion des abonnements ;
- La prospection commerciale des voyageurs et des prospects (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- L'envoi de communications sur les produits et services de SNCF Voyageurs et ses filiales ; (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- L'organisation de jeux-concours (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- 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 ;
- L'accompagnement des voyageurs en situation de handicap ou personne à mobilité réduite (PMR)

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

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs, ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Les données à caractère personnel peuvent également être traitées par les partenaires et prestataires de SNCF Voyageurs, y compris ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

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

- « CRMS » : Filiale de SNCF Voyageurs en charge de l'animation commerciale et relationnelle des clients.
- Les instituts de sondage et d'enquête de satisfaction
- Les prestataires de services relatifs notamment à l'accompagnement des enfants à bord, la restauration ou encore l'accompagnement des personnes à mobilité réduite
- Les fournisseurs de service informatique (hébergeurs, développeurs, support informatique etc) dont E-Voyageurs Technologies, filiale de SNCF Voyageurs

Ces différents prestataires sont mentionnés plus précisément dans les documents relatifs à chaque traitement concerné. Cependant, plus spécifiquement en matière de prévention et lutte contre la fraude, gestion des précontentieux et contentieux, SNCF VOYAGEURS peut être amenée à coopérer avec différents acteurs externes (centre de services, développement informatique, hébergement, environnement « cloud » de recette et de production).

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

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

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

Il est à noter que dans le cadre de votre voyage, et afin de satisfaire à ses obligations légales (enquêtes de satisfaction clientèle dans le cadre des normes minimales de qualité prévues par le Règlement (CE) N°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires), SNCF Voyageurs peut être amenée à mesurer la satisfaction des clients sur leur expérience de voyage dans le but d'améliorer la qualité du service à bord et l'expérience client.

Afin de mettre en œuvre ce traitement, des e-mails sont envoyés depuis l'outil « Sales Force », infrastructure technique ayant accès aux données.

## 1.4 Durée de conservation

Les données à caractère personnel du Client /des Abonnés et des Payeurs ne sont traitées que pour une durée limitée et ne sont conservées que 3 ans après la dernière activité du client.

## 1.5 Droits des personnes

En application du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de la limitation du traitement, de portabilité, d'effacement, et d'opposition de vos données personnelles.

A ce titre, le service données personnelles de l'Activité TER de SNCF Voyageurs met à votre disposition le formulaire de demande d'exercice de droits en cliquant sur le lien suivant : [formulaire en ligne](#)

Vous pouvez également exercer vos droits par courrier postal à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs SA – Direction TER  
Département Juridique et Contrats - à l'attention du C-DPO  
116 cours Lafayette  
69003 Lyon

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

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

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

## Volume 4 - Annexes

### SI VOUS N'ÊTES PAS EN RÈGLE LORS DE VOTRE ACCÈS À BORD LES BARÈMES CI-DESSOUS S'APPLIQUENT



	0 à 25 km	26 à 50 km	51 à 100 km	101 à 150 km	151 à 300 km	+300 km
<b>VOUS ÊTES SANS BILLET</b> et vous vous présentez spontanément au chef de bord* <b>Barème de bord</b>	<b>10 €</b>	<b>15 €</b>	<b>25 €</b>	<b>35 €</b>	<b>60 €</b>	<b>90 €</b>
<b>VOUS ÊTES SANS BILLET</b> et vous ne vous présentez pas spontanément au chef de bord <b>Barème contrôle</b>	<b>50 €</b>	<b>50 €</b>	<b>50 €</b>	<b>50 €</b>	<b>90 €</b>	<b>120 €</b>
<b>VOUS ÊTES SANS BILLET</b> et vous ne pouvez pas régler immédiatement <b>Procès verbal</b>	jusqu'à <b>120 €</b>	jusqu'à <b>120 €</b>	jusqu'à <b>130 €</b>	jusqu'à <b>140 €</b>	jusqu'à <b>150 €</b>	jusqu'à <b>170 €</b>