

# Conditions Générales d'Utilisation des Transports TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

V 02/06/26



## Table des matières

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Dispositions générales : Champs d'application .....  | 4  |
| 1.1   | Généralités .....  | 4  |
| 1.2   | Compétences régionales .....   | 4  |
| 1.3   | Exceptions .....   | 4  |
| 2     | Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur .....                 | 5  |
| 2.1   | Définition du contrat de transport.....  | 5  |
| 2.2   | Conditions d'accès au transporteur TER Région Provence Alpes Côte d'Azur.....  | 5  |
| 2.2.1 | Conditions générales.....  | 5  |
| 2.2.2 | Conditions spécifiques d'accès aux trains, animaux .....   | 6  |
| 2.2.3 | Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans les TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ..... | 6  |
| 2.2.4 | Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur                                  | 7  |
| 2.3   | Validité et validation des titres de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur .....                             | 7  |
| 2.3.1 | Validités des titres .....   | 7  |
| 2.3.2 | Délai d'utilisation des titres de transport .....  | 7  |
| 2.3.3 | Validation des différents types de titres de transport .....   | 8  |
| 2.3.4 | Particularité concernant les élèves/étudiants sur l'interrégional Sud PACA/AURA .....                                  | 8  |
| 2.3.5 | Particularité concernant les élèves/étudiants sur l'interrégional Sud PACA/Occitanie.....                              | 9  |
| 2.4   | PRR, Contrat de transport, billet direct et conditions d'accès au transporteur TER .....                               | 9  |
| 2.4.1 | Billet direct .....  | 9  |
| 3     | Contrôle des titres de transport et régularisation.....  | 10 |
| 3.1   | Contrôle.....  | 10 |
| 3.2   | Régularisation du voyageur en situation irrégulière .....  | 11 |
| 3.2.1 | Situation irrégulière .....  | 11 |
| 3.2.2 | Contrôle et transaction pénale.....  | 12 |
| 3.3   | Régularisation du voyageur à titre commercial aux conditions du barème de bord et du Barème exceptionnel .....         | 14 |
| 3.3.1 | Barème de bord .....   | 14 |
| 3.3.2 | Barème exceptionnel / Barème distribution .....  | 14 |
| 3.3.3 | Absence de titre de transport et situations assimilées.....  | 15 |
| 3.3.4 | Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits.....   | 15 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.3.5 | Sur classement .....  | 15 |
| 3.3.6 | Modification de parcours .....  | 16 |
| 3.4   | Modalités de paiement .....   | 16 |
| 3.5   | Dispositifs spécifiques d'embarquement.....   | 16 |
| 3.5.1 | Dispositifs d'embarquement .....  | 16 |
| 3.5.2 | Conditions et modalités d'accès au train.....   | 16 |
| 3.5.3 | Contrôle à quai et à bord .....   | 17 |
| 3.5.4 | Horodatage et preuve du passage à l'embarquement .....                                  | 17 |
| 4     | Contacts et Réclamation .....   | 17 |
| 4.1   | Service CONTACT TER.....  | 17 |
| 4.2   | Réclamation.....  | 17 |
| 5     | Compensation des retards.....   | 18 |
| 5.1   | Garantie fiabilité TER.....   | 18 |
| 5.2   | Compensation en cas de retard pour un voyage en correspondance avec un billet direct .. | 19 |
| 6     | Prestations associées au transport.....   | 19 |
| 6.1   | Bagages .....   | 19 |
| 6.1.1 | Généralités.....  | 19 |
| 6.1.2 | Acceptation des bagages à mains .....   | 19 |
| 6.1.3 | Responsabilité concernant les bagages à mains.....                                      | 20 |
| 6.1.4 | Les bagages interdits à bord.....   | 20 |
| 6.2   | Objets trouvés .....  | 21 |
| 6.3   | Animaux .....   | 21 |
| 7     | Données à caractère personnel .....   | 21 |
| 7.1   | Responsable de Traitement.....  | 21 |
| 7.2   | Collecte et traitement des données à caractère personnel.....                           | 22 |
| 7.3   | Finalités de traitement .....   | 22 |
| 7.4   | Durée de conservation .....   | 23 |
| 8     | Annexe .....  | 25 |

# 1 Dispositions générales : Champs d'application

## 1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Transport TER précisent les conditions de transport relatifs aux services régionaux opérés par SNCF Voyageurs et assurés par son entité 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 CGUT TER Région Provence Alpes-Côte d'Azur dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

Les CGUT 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 personnes, et des services routiers effectués en substitution de ces services ferroviaires. A ce titre, les Régions définissent, dans leur ressort territorial, le contenu du service public de transport régional de personnes, notamment les dessertes, la qualité du service, l'information de l'utilisateur, ainsi que la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport.

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

- Les services ferroviaires effectués par d'autres entités que SNCF Voyageurs TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- Les transports internationaux pour lesquels SNCF Voyageurs 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 Voyageurs 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 paragraphe 2.3.3. Le titre de transport ainsi délivré fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

### 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 CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que la 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, dès sa montée à bord, s'adresser à l'agent chargé du contrôle afin de 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'achat d'un titre valable pour l'animal, sont tolérés les chiens de grande taille (de plus de 6 kilos) 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 au paragraphe 6.3 des présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les chiens guides d'aveugle ou d'accompagnement voyagent gratuitement et sans billet dans tous les trains TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Par ailleurs, les chiens de service d'une unité cynophile concourant aux actions de secours en mer ou de secours en montagne, sur présentation par leur conducteur :

- d'une carte professionnelle ou d'un agrément d'un organisme de secours ;
- d'une attestation officielle d'habilitation du chien, précisant sa spécialité, voyagent également gratuitement à bord des TER de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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 exclusives du voyageur.

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

En règle générale en dehors de forte affluence, 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 et ne gênent pas la circulation des personnes, sont acceptées à bord des trains TER avec des dimensions de 130x90 cm.

### **Particularités concernant les Engins de Déplacement Personnel Motorisé (EDPM) dans le contexte des transports publics :**

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de :

- Recharger les Engins de Déplacements Personnel Motorisé (EDPM) à bord des trains TER de la Région Provence-Alpes- Côte d'Azur.

- D'obstruer les espaces à bord. Les EDPM ne doivent pas être stockés dans les espaces en cul-de-sac situés à proximité des issues, ceci afin de garantir une évacuation rapide des passagers en cas d'incident.

### 2.2.3.1 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 sur site internet par ex 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 CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur).

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 noms, prénoms et date de naissance du voyageur, lors de l'achat de certains titres de transport nominatifs tel que le billet digital TER.

## 2.2.4 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.

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

### 2.3.1 Validités 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, 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, 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.

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

Le titre de transport TER doit être utilisé le jour indiqué sur le titre.

### 2.3.3 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 sa carte billettique comportant les titres relatifs au trajet effectué au moyen des valideurs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt.

Depuis le 01/01/2024, les billets Papier ISO émis sur les machines automatiques ne font plus l'objet de compostage.

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 correspondante 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.

### 2.3.4 Particularité concernant les élèves/étudiants sur l'interrégional Sud PACA/AURA

La combinaison de deux titres de transport se succédant (parfois appelée « soudure tarifaire ») n'est pas acceptée à l'exception du cas spécifié ci-dessous :

Depuis le 1er septembre 2025 et jusqu'au 03 juillet 2026, une modalité exceptionnelle de « soudure tarifaire » permet aux élèves et étudiants d'effectuer des déplacements interrégionaux entre Sud PACA et Auvergne-Rhône-Alpes (AURA). Pour en bénéficier, l'élève/étudiant doit être titulaire d'un Pass ZOU! Études de la Région Sud PACA et d'une des tarifications Abonnement Scolaire+ Mobilité Région ou un billet Scolaire + à 0 € de la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Toute autre combinaison de titres reste interdite.

Le Pass ZOU! Études couvre le trajet en région SUD jusqu'aux gares de Bollène-la-Croisière ou Veynes Dévoluy (situées en Sud PACA, frontalières d'AURA) qui sont les gares de « soudure » ; les titres Auvergne-Rhône-Alpes doivent couvrir l'autre partie du trajet à partir des gares de Luc-en-Diois, Clelles-Mens ou Pierrelatte (situées en AURA).

Avant de monter dans le train, l'élève/étudiant doit valider sa carte billettique (Pass ZOU! Études pour un départ d'une gare de la région Sud ou d'une carte Oûra pour un départ d'une des gares d'AURA, s'il en est titulaire) sur les valideurs disponibles en gare ou aux points d'arrêt ou être titulaire d'un titre de transport valide s'il n'a pas de carte billettique. **Il doit être aussi en possession d'une autorisation spéciale scolaire pour circuler entre les deux régions.** Il est exceptionnellement toléré de ne pas valider la carte afférente à l'autre région pour la seconde partie du parcours.

La mesure s'applique uniquement aux titulaires des titres en cours de validité et uniquement pour des trajets réalisés entre les deux régions avec les gares de Bollène-la-Croisière ou Veynes Dévoluy comme point de jonction en Région Sud PACA.

### 2.3.5 Particularité concernant les élèves/étudiants sur l'interrégional Sud PACA/Occitanie

La combinaison de deux titres de transport se succédant (parfois appelée « soudure tarifaire ») n'est pas acceptée à l'exception du cas spécifié ci-dessous :

À compter du 1er janvier 2026, une modalité exceptionnelle de « soudure tarifaire » permet aux élèves et étudiants d'effectuer des déplacements interrégionaux entre Sud PACA **et** Occitanie. Pour en bénéficier, l'élève/étudiant doit être titulaire d'un Pass ZOU! Études de la Région Sud PACA et d'une des tarifications LibertiO'Jeunes, FrequentiO'Jeunes ou +=0 pour les 12 à 26 ans de la Région Occitanie. Toute autre combinaison de titres reste interdite.

Le Pass ZOU! Études couvre le trajet en région SUD jusqu'à la gare de Tarascon sur Rhône (située en Sud PACA, frontalière de l'Occitanie) qui est la gare de « soudure » ; les titres Occitanie doivent couvrir l'autre partie du trajet à partir de Tarascon sur Rhône.

Avant de monter dans le train, l'élève/étudiant doit valider sa carte billettique (Pass ZOU! Études pour un départ d'une gare de la région Sud ou d'une carte Pastel pour un départ d'une des gares d'Occitanie, s'il en est titulaire) sur les valideurs disponibles en gare ou aux points d'arrêt ou être titulaire d'un titre de transport valide s'il n'a pas de carte billettique. Il est exceptionnellement toléré de ne pas valider la carte afférente à l'autre région pour la seconde partie du parcours.

La mesure s'applique uniquement aux titulaires des titres en cours de validité et uniquement pour des trajets réalisés entre les deux régions avec la gare de Tarascon sur Rhône comme point de jonction.

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

### 2.4.1 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 <https://www.sncf-voyageurs.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) mentionne(nt) la date, l'horaire et le numéro de train de chaque voyage
- 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 assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à indemnisation sur la totalité du voyage dans les conditions de l'article 5.2 du Volume 2 des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Transport.

En cours de parcours, si le client décide de renoncer à la poursuite de son voyage en raison d'un retard supérieur à 60 minutes à sa destination finale, il peut se faire rembourser sans frais la totalité de son parcours y compris la partie déjà effectuée et également 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.

À 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 Contrôle des titres de transport et régularisation

### 3.1 Contrôle

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, papier ISO 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 appartient au voyageur 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 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 Voyageurs 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 Voyageurs peut décider de retirer le titre de transport du voyageur à bord du train et lui remettre un titre de transport se présentant sur un support spécifique.

## 3.2 Régularisation du voyageur en situation irrégulière

### 3.2.1 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 CGUT 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 ;
- Présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (validation...) ;
- N'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- Voyage avec un titre de transport, ou billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone illisible ou falsifié ;
- 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.
- 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.

### 3.2.2 Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas préalablement présenté spontanément à l'agent du contrôle dans les conditions définies à l'article 3.1 des présentes CGUT 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, sans que cette liste ne soit exhaustive.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter 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, 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 Voyageurs.

Pour l'établissement des procès-verbaux, les agents mentionnés aux 3° à 5° du I de l'article L. 2241-1 du Code des Transports sont habilités 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 4 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [sncf-voyageurs.com](http://sncf-voyageurs.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...) ;
- 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 ».

### 3.3 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 3.3 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 [snf.com](http://snf.com)).

#### 3.3.1 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.

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

#### 3.3.2 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
- 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 7 du Tarif Voyageurs SNCF Annexe 4 « Barèmes 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.

### 3.3.3 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.

### 3.3.4 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 3.3.2 des présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sont appliquées.

### 3.3.5 Sur classement

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

Si le sur classement 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 sur classement, 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 : 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.

### 3.3.6 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 3.3.

## 3.4 Modalités de paiement

À bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France 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 sont acceptées. Les paiements sans contact avec les applications Apple Pay et Google Pay (sans limite de montant) sont également acceptées. Depuis le 1er janvier 2025, les chèques bancaires et les Chèques-Vacances ne sont plus acceptés comme moyens de paiement lors des régularisations de toutes natures à bord des trains TER de la région Provence Alpes-Côte d'Azur opérés par SNCF Voyageurs.

## 3.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

### 3.5.1 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.

### 3.5.2 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 auprès du guichet, Distributeur de Billets Régionaux (DBR) ou 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-barre 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, en gare, ou faire appel au téléopérateur via la borne présente directement à proximité des portes d'embarquement.

### 3.5.3 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, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.

### 3.5.4 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

## 4 Contacts et Réclamation

### 4.1 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 Service-clients ZOU !

04-13-94-30-50

Choix 2

Ouvert tous les jours de 07h00 à 20h00 (prix d'un appel local)

### 4.2 Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de 90 jours à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, le Centre de Gestion des Réclamations 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 Trains ZOU ! seul opéré par SNCF Voyageurs, peuvent déposer une réclamation via Internet, sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : [Demande d'information et réclamations | TER SUD](#).

Les détenteurs d'un billet sur un parcours Trains ZOU ! seul opéré par l'opérateur ferroviaire TRSI, peuvent déposer une réclamation via Internet sur, le dépôt de la réclamation se réalise via Internet, sur le site : [Réclamation.trainszou.fr](#).

Vous pouvez consulter le suivi de votre réclamation en vous connectant sur votre compte client TER

Les détenteurs d'un billet sur un parcours Trains ZOU ! et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : [Demande et réclamation | SNCF Voyageurs](#)

- Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

Le Centre de Gestion des Réclamations répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Centre 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 saisir **la Médiation SNCF Voyageurs par courrier adressé à Médiation SNCF VOYAGEURS TSA 37701 – 59973 Tourcoing** Cedex ou par internet sur le site : <https://mediation.sncf-voyageurs.com>

Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires :

- Copie du ou des billets / cartes d'abonnement, de réduction (en cas de E billet, fournir le mail de confirmation de votre commande)
- OU copie de votre indemnité forfaitaire si votre litige porte sur une régularisation.
- Copie de votre courrier/mail adressé au Centre Relation Client.
- Toute autre pièce à l'appui de votre demande (ex : cartes de réduction, autres billets, en cas de frais annexes : une facture datée avec l'indication des lieux, etc.).

Si vous êtes un particulier et que vous intervenez au nom et pour le compte d'une autre personne, copie au format numérique du mandat de cette personne et de sa pièce d'identité.

En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation signés le 8 novembre 2024. Le Protocole est accessible sur le site internet de la Médiatrice joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

## 5 Compensation des retards

### 5.1 Garantie fiabilité TER

Elle s'applique à toute personne titulaire d'un abonnement mensuel sous format billettique (exclusivement) ZOU ! Mensuel, ZOU ! Alternatif et Abonnement 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 exploitées par SNCF TER de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pour davantage d'information sur les conditions générales d'application de la Garantie Fiabilité TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, se reporter aux conditions générales d'application disponibles sur le site TER Région Provence Alpes Côte d'Azur :

<https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur/services-contacts/garantie-fiabilite>

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

Si vous êtes en possession d'un billet direct (dont la définition est rappelée dans le paragraphe 2.5.1 des Présentes CGUTT) comprenant au moins un segment d'un train TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et avez subi un retard à l'arrivée à votre destination finale supérieur ou égal à soixante (60) minutes, vous êtes éligible à une indemnisation selon le barème suivant :

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

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

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

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

## 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 mains

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 ou 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...)
  - 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 par les douanes ou toute autre autorité administrative.

## 6.2 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les trains TER, et autorisés au sens de l'article 6.1 des présentes, 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

Pour les animaux autorisés dans les conditions précisées à l'article 2.2.2 des présentes, il est nécessaire d'acheter un billet de train pour chaque animal, au tarif en vigueur.

A titre d'exception, voyagent gratuitement et sans billet :

- Les chiens guide d'aveugle ou d'assistance, voyageant avec des personnes en situation de handicap détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 50 %, quel que soit leur handicap. Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.

- Les élèves chiens guide s'ils portent un gilet de travail comportant la mention « élève chien guide », ou 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.

- Des chiens de service d'une unité cynophile concourant aux actions de secours en mer ou de secours en montagne, sur présentation par leur conducteur : – d'une carte professionnelle ou d'un agrément d'un organisme de secours ; – d'une attestation officielle d'habilitation du chien, précisant sa spécialité. Le montant à percevoir est un prix forfaitaire de 5 euros quel que soit le poids de l'animal.

Les personnes en situation de handicap détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 50 %, quel que soit leur handicap, peuvent voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance qui voyage gratuitement et sans billet. 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 », ou 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.

# 7 Données à caractère personnel

## 7.1 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.

## 7.2 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

## 7.3 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 leurs voyages 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 personnelles 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).

À 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 « Numberly », infrastructure technique ayant accès aux données.

## 7.4 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

### 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 Correspond 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.

## 8 Annexe

# SI VOUS N'ÊTES PAS EN RÈGLE LORS DE VOTRE ACCÈS À BORD, IF YOU DON'T HAVE A TICKET WHEN YOU ACCESS THE TRAIN, VOUS DEVEZ PAYER / YOU MUST PAY



**PARCOURS EN KM / ROUTE IN KILOMETRES**

| DE 0<br>À 25 | DE 26<br>À 50 | DE 51<br>À 100 | DE 101<br>À 150 | DE 151<br>À 300 |
|--------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|
|--------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <p><b>VOUS ÊTES SANS BILLET<br/>ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ SPONTANÉMENT<br/>AU CHEF DE BORD*</b></p> <p><small>YOU DON'T HAVE A TICKET AND YOU REPORT<br/>VOLUNTARILY TO THE TRAIN MANAGER*</small></p> <p><b>barème DE BORD / Onboard scale</b></p>                  | <b>11 €</b>                                    | <b>17 €</b>                                    | <b>28 €</b>                                    | <b>40 €</b>                                    | <b>65 €</b>                                    |
| <p><b>VOUS ÊTES SANS BILLET<br/>ET VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS<br/>SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD*</b></p> <p><small>YOU DON'T HAVE A TICKET AND YOU DON'T REPORT<br/>VOLUNTARILY TO THE TRAIN MANAGER*</small></p> <p><b>barème CONTRÔLE / Inspection scale</b></p> | <b>50 €</b>                                    | <b>50 €</b>                                    | <b>50 €</b>                                    | <b>65 €</b>                                    | <b>90 €</b>                                    |
| <p><b>VOUS ÊTES SANS BILLET<br/>ET VOUS NE POUVEZ PAS RÉGLER<br/>IMMÉDIATEMENT*</b></p> <p><small>YOU DON'T HAVE A TICKET AND YOU CANNOT PAY<br/>IMMEDIATELY*</small></p> <p><b>PROCÈS VERBAL / Inspection scale</b></p>  | <small>Jusqu'à / Up to</small><br><b>120 €</b> | <small>Jusqu'à / Up to</small><br><b>120 €</b> | <small>Jusqu'à / Up to</small><br><b>130 €</b> | <small>Jusqu'à / Up to</small><br><b>140 €</b> | <small>Jusqu'à / Up to</small><br><b>150 €</b> |

**VOUS MÔNTEZ DANS UNE GARE DÉPOURVUE DE MOYENS DE DISTRIBUTION PHYSIQUES DE TITRE DE TRANSPORT (GUICHET, AUTOMATE). YOU GET INTO A STATION WITHOUT THE PHYSICAL MEANS OF DISTRIBUTING A TICKET (TICKET OFFICE, MACHINE).**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>VOUS ÊTES SANS BILLET<br/>ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ SPONTANÉMENT<br/>AU CHEF DE BORD*</b></p> <p><small>YOU DON'T HAVE A TICKET AND YOU REPORT<br/>VOLUNTARILY TO THE TRAIN MANAGER*</small></p> <p><b>barème DISTRIBUTION / Distribution scale</b></p> | <p><b>ATTRIBUTION DU BARÈME DE DISTRIBUTION<br/>CORRESPONDANT AU TARIF DE VENTE</b></p> <p><small>AWARDING OF THE DISTRIBUTION SCALE<br/>CORRESPONDING TO THE SALES RATE</small></p> |
|--|--|

**VOUS N'AVEZ PAS VALIDÉ VÔTRE ABONNEMENT MENSUEL OU ANNUEL : 5 € YOU DIDN'T VALIDATE YOUR RAIL PASS : €5  
VOUS N'AVEZ PAS VALIDÉ VÔTRE BILLET OU VÔTRE ABONNEMENT FLEX : 20 € YOU DIDN'T VALIDATE YOUR TICKET: €20**


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



SNCF Connect  
et agences  
agrées SNCF



ter.sncf.com



borne TER



guichet



Scanez le code  
pour acheter  
sur le site



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

I ALWAYS CARRY  
A VALID ID CARD  
WITH ME\*\*



\* Voir les conditions générales de vente sur votre site Internet TER / See the general terms and conditions on your TER website  
\*\* La loi de 2017 du Code des Transports fait obligation aux « passagers des transports routiers, ferroviaires (...) de justifier de leur identité »  
The 2017 law of Transport code requires « passengers on road and rail transport (...) to provide proof of their identity »

Agrès La Vallée / accompagnement - RC 431 203 202 pour SNCF TER SUD - Tarif appliqué depuis le 1er mai 2026