

RÈGLEMENT DE SERVICE

1. Les tarifs applicables dans les TER sont décidés par la Région des Pays de la Loire, Autorité Organisatrice des Mobilités. Sont notamment concernés les tarifs régionaux billets ecco, mezzo, tutti, multi et live. Les porteurs d'une Carte SNCF Avantage Jeune, Sénior, Week-end, Famille et Carte Liberté peuvent bénéficier d'une réduction pour les parcours internes à la région des Pays de la Loire. Les prix sont fixés sur la base du Barème Kilométrique Régional consultable sur le site TER. Pour connaître la tarification la mieux adaptée, il est possible de se renseigner sur le site TER, d'appeler Contact TER ou de se rendre aux guichets SNCF.

Par ailleurs, des accords tarifaires entre la Région des Pays de la Loire et certaines agglomérations de la région autorisent l'utilisation de titres urbains pour effectuer des déplacements à bord du réseau Aléop en TER au sein du ressort territorial de l'agglomération. Pour les conditions d'accès, il est possible de se renseigner sur le site TER ou sur le site Aléop.

2. Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable. La présentation du titre de transport, accompagné des justificatifs d'identité et de réduction le cas échéant, peut être demandée à tout moment au voyageur à bord du train mais également lors d'opérations de contrôle en gare. Après le voyage, ce titre doit être conservé jusqu'à la sortie de la gare. Pour les trains identifiés « à classe unique » dans les fiches horaires, les personnes en possession d'un billet 2nde classe ont la possibilité de voyager en 1ère classe, pour une meilleure répartition des clients et contribuer à éviter les surcharges.

3. Les titres de transport peuvent être achetés sur Internet et sur smartphone (site TER, site ou application SNCF Connect ou agences de voyage agréées SNCF) 24h/24 et 7j/7, sur les automates, aux guichets des gares, auprès des gares et guichets mobiles, auprès de Contact TER, ou dans les autres points de vente partenaires de SNCF. Sauf exception, les titres émis aux conditions des tarifications régionales ne peuvent pas être achetés dans un point de vente hors de la région des Pays de la Loire. Un titre de transport est utilisable sur le trajet indiqué et pendant toute sa durée de validité. Le numéro et l'horaire de train sont donnés à titre indicatif.

4. Le titre de transport est valide sans compostage à l'exception des titres ayant une durée de validité supérieure à un jour. Dans ce cas, ils doivent être compostés dans la gare ou le point d'arrêt de départ pour être valables. En cas d'absence de composteur, le client doit, dès sa montée à bord, aviser spontanément l'agent commercial SNCF présent dans le train.

5. Le voyageur sans titre de transport ou muni d'un titre de transport non valable, qui se présente spontanément à l'agent commercial SNCF dans le train pour lui signaler l'irrégularité de sa situation dès sa montée à bord ou juste après le départ du train, avant les opérations de contrôle, peut régulariser sa situation aux conditions d'un barème de bord ou d'un barème exceptionnel, selon les cas. Montant de la régularisation à bord (tarifs en vigueur depuis mars 2019) :

1- Si l'agent commercial SNCF présent à bord est avisé spontanément par le voyageur :

- Pour un parcours de 0 à 25 km : 10€
- Pour un parcours de 26 à 50 km : 15€
- Pour un parcours de 51 à 100 km : 25€
- Pour un parcours de 101 à 150 km : 35€
- Pour un parcours de 151 à 300 km : 60€
- Pour un parcours supérieur à 300 km : 90€

2- Si l'agent commercial SNCF présent à bord n'est pas avisé spontanément par le voyageur :

- Pour un parcours de 0 à 150 km : 50€
- Pour un parcours de 151 à 300 km : 90€
- Pour un parcours supérieur à 300 km : 120€

Si le paiement n'est pas immédiat, il faut ajouter 50€ au titre des frais de dossier et un procès-verbal est dressé par l'agent commercial SNCF.

Concernant les seuls arrêts dépourvus de tout moyen de distribution (guichet et automate de vente en état de fonctionnement), les voyageurs montant à bord d'un train TER pourront se voir délivrer, s'ils se présentent à l'agent commercial SNCF présent dans le train, avant le début des opérations de contrôle, un titre de transport au tarif normal applicable, sans majoration financière.

6. Les informations en situation perturbée prévisible : l'offre de transport adaptée est disponible en gare par le biais d'un affichage, sur le site TER ou auprès de Contact TER.

7. Réclamations et indemnisations : pour faire une réclamation, le voyageur peut compléter un formulaire en ligne sur le site TER, Rubrique Services et Contacts > Garantie Ponctualité. En cas de non-respect des circulations prévues (retards ou suppressions) et sous certaines conditions, les voyageurs porteurs d'un abonnement tutti illimité peuvent prétendre à une indemnisation automatique. Les informations sur les conditions de cette indemnisation sont disponibles sur le site TER (rubrique Services et contacts > TER et vous) et auprès de Contact TER.

8. Vélos : Les vélos peuvent être transportés à bord des trains dans les conditions figurant sur les fiches horaires de chaque ligne concernée et dans la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles à bord du train concerné. Au-delà, 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 ou les remorques pliables 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 (triporteurs, vélos couchés, tandems...) 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 90x120 x60 cm.

9. Civilité : Avant de monter dans les trains, les voyageurs doivent laisser descendre les passagers. Une fois montés à bord, ils ne doivent pas gêner la fermeture des portes. Les places assises sont réservées en priorité aux porteurs d'une « carte mobilité inclusion », personnes âgées, femmes enceintes... Afin de garantir le confort et la sécurité de tous, la courtoisie est de rigueur à bord, entre voyageurs et envers le personnel SNCF. Pour la tranquillité de tous, les voyageurs sont invités à utiliser leur téléphone portable en mode silencieux et à passer leurs appels depuis les plateformes. Il est interdit de prendre ou de diffuser sans autorisation des images et vidéos sur lesquelles des personnes sont reconnaissables. L'utilisation abusive du système d'arrêt d'urgence, les incivilités et la dégradation du matériel à bord (graffitis, pieds sur les sièges...) font l'objet d'un avis d'infraction et/ou de poursuites judiciaires.

10. Règles relatives au transport d'animaux domestiques : 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. À noter que pour les voyages internes à la région des Pays de la Loire, à bord du réseau Aléop en TER, les propriétaires d'un animal de moins de 6 kilos bénéficient de la gratuité d'un animal en contenant. Au-delà d'un contenant, ils doivent s'acquitter d'un titre de transport pour l'animal. Les renseignements tarifaires sont disponibles sur le site TER ou aux guichets. Les chiens guide d'aveugle ou d'accompagnement voyagent gratuitement et sans billet dans tous les trains.

11. Les horaires d'ouverture des guichets des gares sont consultables sur le site TER, Rubrique Se déplacer > Fiches horaires. Ils sont également affichés en gare.

12. Les conditions générales de vente et de transport TER Pays de la Loire sont à la disposition des voyageurs aux guichets des gares et sur le site TER.

03-2022

POUR VOUS INFORMER OU ACHETER VOTRE BILLET



TÉLÉPHONE

0 800 210 800 Service & appel gratuits

Appelez Contact TER Pays de la Loire. Un conseiller vous informe sur les horaires, tarifs et services TER, du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 8h à 13h.



INTERNET

www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire

Retrouvez toutes les informations horaires, trafic, tarifaires et services, calculez les prix de votre trajet et achetez votre billet TER en ligne.



TWITTER

@TERPays2LaLoire

Du lundi au vendredi de 6h à 20h et le dimanche de 13h30 à 20h30



FACEBOOK

@TERPaysdeLaLoire

Du lundi au vendredi



INSTAGRAM

@terpaysdelaloire

