



Conditions générales d'application de la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire

Conditions générales d'application la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire

Les présentes conditions générales d'application ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire réservée aux abonnés titulaires d'un Abonnement tutti illimité et tutti -26 illimité, accessible à partir du site internet TER PAYS DE LA LOIRE (paysdelaloire.ter.sncf.com).

L'accès et l'inscription à ce dispositif entraînent l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes conditions générales par le client.

I. Description de la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire

Les abonnés bénéficieront d'une minoration de 20% de leur prélèvement mensuel à M+2 suivant le mois déclaré éligible à la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire dès lors que les deux trains TER qu'ils auront préalablement enregistrés sur l'interface Garantie Ponctualité du site TER Pays de la Loire auront subi au moins 8 retards de plus de 10 min et/ou suppressions sur un mois civil.

Par exemple, 5 situations dégradées sur le train aller et 3 sur le train retour donnent un cumul de 8 situations dégradées et permettent de bénéficier de la minoration de 20 %.

On considère qu'un TER est en « situation dégradée » quand il est supprimé ou quand il subit un retard supérieur à 10 minutes à l'arrivée à la gare déclarée par le client sur son parcours.

Pour les abonnés titulaires d'un Abonnement tutti illimité combiné ou d'un Abonnement tutti -26 illimité combiné, seule la partie train est minorée du prélèvement mensuel. La Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire ne s'applique pas sur la part urbaine du prélèvement (TER+TAN, TER+IRIGO....)

Sont exclus de la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire les trains TER supprimés ou en retard suite à des grèves nationales interprofessionnelles, événements climatiques exceptionnels et cas de force majeure.

Les horaires de référence utilisés comme base de comparaison quotidienne sont ceux figurant sur le site TER Pays de la Loire pour des circulations du lundi au vendredi.

II. Modalités d'inscription

1. L'offre est réservée aux clients SNCF TER PAYS DE LA LOIRE titulaires d'un Abonnement tutti illimité ou d'un Abonnement tutti - 26 illimité avec un coupon valide sans quoi il ne pourra être éligible à la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire

2. Pour pouvoir bénéficier de la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire, les abonnés :

- doivent se rendre sur le site TER Pays de la Loire (www.paysdelaloire.ter.sncf.com) rubrique **Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire**

- s'y inscrire en renseignant leur n° d'abonné figurant en haut à gauche du courrier d'envoi du coupon mensuel

- renseigner le n° du principal train TER emprunté sur le parcours aller et le n° principal train TER emprunté sur le parcours retour. Les trains déclarés Aller et Retour doivent impérativement correspondre au trajet indiqué sur le contrat d'abonnement.

a. Si le parcours du client comprend 2 trains, celui-ci devra choisir l'un des 2 trains.

b. Si le client prend des trains différents selon les jours de la semaine, possibilité de déclarer un train aller et un train retour pour chacun des jours de la semaine du lundi au vendredi.

- c. Les trains Intercités et les cars n'entrent pas dans le champ d'application de la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire .
- d. Pour les trajets interrégionaux, les trains déclarés doivent obligatoirement avoir pour origine ou destination une gare située en Pays de la Loire.

En cas de 1ère souscription , la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire entre en vigueur dès le lendemain de la souscription. Les horaires des trains TER renseignés sont reconduits tacitement tous les mois.

Une fois les trains TER renseignés et validés, un mail de confirmation d'inscription est envoyé à l'abonné. Pour recevoir un mail de confirmation, il est nécessaire que l'abonné renseigne son adresse mail dans l'espace personnel dédié au Forfait tutti illimité (rubrique: « Accédez à votre compte »). Cliquer [ici](#) pour y accéder.

3. Modification des horaires de trains TER enregistrés : les abonnés peuvent modifier leurs trains aller et retour jusqu'au dernier jour du mois pour prise en compte immédiate dès le lendemain. Il convient toutefois de sélectionner l'ensemble des trains pour chaque jour de circulation. Une fois la modification effectuée et validée, un mail de confirmation d'inscription est envoyé à l'abonné.
4. En cas de travaux sur leur ligne, les abonnés sont invités à vérifier que les horaires déclarés n'ont pas subi de modification d'horaire pour une bonne prise en compte de l'Engagement Qualité de Service.
5. L'abonné peut s'il le souhaite, en se connectant sur le site Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire, visualiser la liste de ses trains TER éligibles à la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire. Pour un mois de circulation donné, les TER éligibles seront consultables le mois suivant.

III. Modalités d'indemnisation

1. Les abonnés répondant aux critères d'indemnisation sont informés par email au cours du mois suivant le mois de circulation.
2. L'indemnisation est réalisée sous la forme d'une minoration de 20 % sur le prélèvement mensuel M+2 suivant le mois déclaré éligible à la Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire Exemple : Pour les circulations du mois de septembre, un email sera envoyé aux abonnés éligibles début octobre et le prélèvement du mois de novembre sera minoré de 20 %. Cette minoration est effective sur le prélèvement bancaire et non sur le titre de transport.
3. Les abonnés ayant payé comptant leur abonnement sont indemnisés par virement bancaire.
4. Les abonnés ayant suspendu leur abonnement au moment de la minoration seront minorés dans les 3 mois suivant la reprise. Pour bénéficier de la minoration, l'abonné doit adresser un mail avant la reprise de l'abonnement à egs.paysdelaloire@sncf.fr en précisant la date de reprise.

Attention ce mail ne se substitue par à la demande de reprise d'abonnement après suspension qui doit être faite auprès du Centre d'Abonnement TER

5. Les abonnés répondant aux critères d'indemnisation et ayant résilié leur abonnement après le mois de circulation doivent adresser un courrier au service clientèle TER :

Service Relations Clients
SNCF TER Pays de la Loire
BP34112
44041 NANTES Cedex1

6. Les abonnés en situation d'impayé au moment de la minoration ne pourront pas bénéficier de la minoration même a posteriori.

IV. Modalités d'information

1. Les informations sont disponibles sur le site TER PAYS DE LA LOIRE rubrique «Garantie Ponctualité TER Pays de la Loire», auprès de Contact TER : 0 800 210 800 (service et appel gratuits) du lundi au vendredi de 07h à 20h et le samedi de 08h à 13h (hors jours fériés).
2. Les réclamations se font par mail, exclusivement à l'adresse suivante : egs.paysdelaloire@sncf.fr

**Ces conditions générales d'application sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.
Conditions générales applicables à partir du 01/07/2018 . Version 5 du 22/02/2021**