

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE



Version mars 2025

Sommaire

Volume 1 – Dispositions générales	6
1. Champs d’application	6
1.1 Généralités.....	6
1.2 Compétences régionales.....	6
1.3 Exceptions.....	6
2. Contrat de transport, billet direct et conditions d’accès au transporteur TER Pays de la Loire....	6
2.1 Définition du contrat de transport.....	6
2.2 Billet direct.....	6
2.3 Conditions d’accès au Transporteur TER Pays de la Loire.....	7
2.3.1 Conditions générales.....	8
2.3.2 Conditions spécifiques d’accès aux trains : animaux.....	8
2.3.3 Conditions spécifiques d’accès aux trains : vélos et trottinettes dans les TER Pays de la Loire	8
2.4 Titres de transport valables sur TER Pays de la Loire.....	10
2.4.1 Les différents titres de transports.....	10
2.4.2 Vente des titres de transport TER Pays de la Loire.....	10
2.4.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Pays de la Loire.....	11
2.5 Validité et validation des titres de transport TER Pays de la Loire.....	11
2.5.1 Validité des titres.....	11
2.5.2 Délai d’utilisation des titres de transport.....	12
2.5.3 Validation des différents types de titres de transport.....	12
2.5.4 Soudure tarifaire.....	
3. Echange et remboursement des titres de transport TER Pays de la Loire.....	12
3.1 Echange des titres de transport.....	12
3.2 Remboursement des titres de transport.....	13
3.2.1 Généralités.....	13
3.2.2 Modes de remboursement.....	13
3.3 Conditions spécifiques d’échanges / remboursement.....	14
3.3.1 Echange et remboursement d’un titre de transport à condition d’aller-retour obligatoire.....	14
3.3.2 Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s).....	14
3.3.3 Remboursement de la différence en cas d’oubli de la carte ouvrant droit à réduction.....	14
4. Contrôle des titres de transport et régularisation.....	14
4.1 Contrôle.....	14

4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière	15
4.2.1 Situation irrégulière	15
4.2.2 Contrôle et transaction pénale	16
4.3 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel	
4.3.1 Barème de bord	18
4.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution	18
4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées.....	18
4.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits	18
4.3.5 Classe unique et Surclassement.....	19
4.3.6 Modification de parcours.....	19
4.4 Modalités de paiement	19
4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement.....	20
4.5.1 Dispositifs d'embarquement.....	20
4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train.....	20
4.5.3 Contrôle à quai et à bord	20
5. Contacts et Réclamation.....	20
5.1 Service CONTACT TER	20
5.2 Réclamation	20
Volume 2 - Gamme tarifaire applicable sur TER Pays de la Loire.....	21
1. Formation des prix	21
1.1 Définition du prix de base	21
1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER Pays de la Loire sur une relation interne à la région des Pays de la Loire et pour les parcours à destination des régions Centre Val de Loire et Nouvelle Aquitaine ..	22
1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER de Pays de la Loire à destination de la région Normandie	22
1.4 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER de Pays de la Loire à destination de la région Nouvelle Aquitaine	21
1.5 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER de Pays de la Loire à destination de la région Bretagne	21
1.6 Axe Nantes-Rennes	23
1.7 Calcul du prix des titres de transport.....	24
1.8 Informations données sur les prix.....	24
2. Détermination des prix réduits	25

2.1 Prix applicables aux enfants.....	25
2.1.1 Enfants de moins de 4 ans	25
2.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans.....	25
2.1.3 Enfants à partir de 12 ans	25
2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER Pays de la Loire	25
3. Tarification nationale applicable sur TER Pays de la Loire	25
3.1 Calendrier Voyageur	25
3.2 La gamme Découverte	26
3.3 Les cartes commerciales	26
3.4 Abonnement Forfait.....	29
3.5 Tarifs nationaux pour les Groupes	29
3.6 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre	31
3.7 Familles nombreuses	32
3.8 Aller et retour populaires.....	35
3.9 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées.....	37
3.10 Promenades d'enfants	40
4. Tarification régionale applicable sur TER Pays de la Loire	41
5. Garantie Ponctualité	51
6. Prestations associées au transport.....	53
6.1 Bagages	53
6.1.1 Généralités	53
6.1.2 Acceptation des bagages à main	
6.1.3 Responsabilité concernant les bagages à main	
6.1.4 Les bagages interdits à bord	
6.1.5 Responsabilité	53
6.2 Objets trouvés.....	54
6.3 Animaux	54
Volume 3 – Données à caractère personnel.....	55
1.1 Responsable du traitement	
1.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel	
1.3 Finalité de traitement	
1.4 Durée de conservation	

1.5 Droit des personnes

Volume 4 – Annexes	58
1 Barème de régularisation TER Pays de la Loire	58

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 VOYAGEURS et assurés par TER Pays de la Loire (les « CGV TER Pays de la Loire ») pour la Région des Pays de la Loire.

Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des présentes CGV TER Pays de la Loire dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

Les CGV TER Pays de la Loire sont consultables sur le site TER Pays de la Loire.

<https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire>

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 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 CGV TER Pays de la Loire :

- Les services ferroviaires autres que TER Pays de la Loire.
- Les transports internationaux pour lesquels SNCF applique les Conditions Générales (GCC-CIV/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, billet direct et conditions d'accès au transporteur TER Pays de la Loire

2.1 Définition du contrat de transport

TER Pays de la Loire 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 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 2.3.1. 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 et au Billet SMS TER, s'agissant de titres de transport dématérialisés.

2.2 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.

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
- 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 (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.

2.3 Conditions d'accès au Transporteur TER Pays de la Loire

2.3.1 Conditions générales

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER Pays de la Loire

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable, en format papier ou dématérialisé, remplissant les conditions des CGV TER Pays de la Loire, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles, 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 Pays de la Loire, 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.

2.3.2 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 6.2 du Volume 2 des présentes CGV TER Pays de la Loire. Les chiens guides d'aveugle 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.

2.3.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans les TER Pays de la Loire

➤ A bord des trains avec emplacements vélos (en dehors de la période du 8 juin au 22 septembre 2024)

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. Des emplacements sont prévus à cet effet 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 90x130x50 cm.

Les vélos ne sont pas acceptés dans les autocars réguliers ou de substitution.

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

➤ **A bord des trains avec emplacements vélos (pendant la période du 8 juin au 22 septembre 2024)**

Du 8 juin au 22 septembre, la réservation de la place vélo devient obligatoire et payante au tarif de 1€ pour les voyageurs occasionnels sur les lignes suivantes :

Ligne 1 : Nantes - Le Croisic ; Ligne 2 : Nantes – Redon ; Ligne 8 : Nantes – Les Sables d'Olonne ; Ligne 9 : Nantes – La Rochelle ; Ligne 10 : Nantes – Pornic ; Ligne 11 : Nantes – Saint – Gilles – Croix – de – Vie ; Ligne 19 : Angers – Saumur ; Ligne 20 : Angers – Cholet ; Ligne 21 : Le Mans – Angers – Nantes ;

Ligne 28 : Nantes – Angers – Laval – Rennes

Sont dispensés de la réservation vélo, les clients du quotidien abonnés ALÉOP et assimilés sur leur axe d'abonnement (vélo identifié par étiquette vélo abonné) :

1) Abonnement Tutti + et – de 26 ans hebdo, mensuel et illimité, Abonnement Métrocéane hebdo et mensuel, Abonnement Max Actif +, Abonnement Scolaire Aléop, La carte de circulation des forces de l'ordre Pays de la Loire sur le trajet Domicile/Travail, les agents SNCF sur le trajet Domicile/Travail.

2) Sur les périmètres périurbains : - Abonnement YCÉO (ex-STRAN St Nazaire) ; Abonnement NAOLIB (ex-TAN Nantes) ; Abonnement SETRAM (Le Mans) ; Abonnement TUL (Laval) scolaire uniquement ; Abonnement IRIGO (Angers) scolaire uniquement

Toutes les informations et modalités de réservations sont disponibles sur <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/services-contacts/ter-velo/reservation-place-velo>

➤ **A bord des tram-train Nantes <> Clisson et Nantes T2 <> Châteaubriant T1 (Toute l'année)**

L'ensemble des gares des lignes T1 (Nantes - Châteaubriant) et T2 (Nantes - Clisson) possèdent des abris vélos permettant de stationner un vélo. Toutefois, si vous devez voyager avec un vélo à bord des Tram-Train, il est nécessaire de respecter quelques conditions d'accès :

- Les vélos pliés peuvent être acceptés sans restriction. Ils doivent être disposés sans gêner les autres voyageurs,

- Les autres vélos non pliés sont autorisés à bord des Tram-Train sauf pour les Tram-Train partant ou arrivant de la gare de Nantes entre **7h15** et **9h** et entre **16h30** et **19h** du lundi au vendredi. Sur cette période ils sont strictement interdits. Les trottinettes non pliées sont également interdites sur ces mêmes périodes.

Plus d'information sur <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/services-contacts/ter-velo/voyager-avec-velo>

Toutes les informations liées au transport de vélos sont disponibles sur <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/services-contacts/ter-velo>

2.4 Titres de transport valables sur TER Pays de la Loire

2.4.1 Les différents titres de transports

Pour les parcours réalisés sur TER Pays de la Loire, il existe les différents types de titres de transport suivants :

- Le billet papier au format IATA (le « **Billet 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 billet papier au format ISO (le « **Billet Papier ISO** ») désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billet Régionaux (automates TER) et pour l'abonnement illimité géré par un prestataire national
- Le Billet Digital TER (le « **Billet Digital TER** ») désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via le site internet TER Pays de la Loire, Sncf connect ou autres agences de voyage en ligne ou l'application en vente fixe (guichets, partenaires distributeurs) ou en mobilité. Il doit 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. Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet digital TER, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur Pays de la Loire
- Le titre papier au **format facturette carte bancaire** est un titre de transport sur support papier thermique émis par l'outil ou l'application en vente fixe ou en mobilité (en gare, partenaires distributeurs ou dépositaires), sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.
- Le Billet SMS TER (le « **Billet SMS TER** ») désigne le titre de transport TER dématérialisé envoyé sur un téléphone portable. Selon les produits tarifaires, il peut être acheté via le service CONTACT TER, du lundi au vendredi aux heures d'ouverture et jusqu'à 2h avant le départ, soit directement par SMS pour certains tarifs événementiels selon une liste définie et communiquée sur le site internet TER (dans ce cas le montant du billet est prélevé directement par l'opérateur téléphonique). Afin d'être considéré comme valable lors de son contrôle, le billet devra pouvoir être scanné ou à défaut le client devra pouvoir fournir le code de contrôle unique et sécurisé. Le billet est nominatif, personnel et incessible et n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès à bord du train. Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet SMS TER, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur Pays de la Loire.

Il n'existe pas de support billettique propre à TER Pays de la Loire.

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.

2.4.2 Vente des titres de transport TER Pays de la Loire

2.4.2.1 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 réseau Gares et Boutiques SNCF
- Des agences de voyage ou partenaires agréés SNCF
- Des partenaires distributeurs institutionnels et partenaires dépositaires
- 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 de la nouvelle application de vente en mobilité, en gare, lors des permanences TER, en boutique mobile... ;

- Des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF
- Des sites Internet TER
- Du service de commande par téléphone CONTACT TER Pays de la Loire accessible à partir du numéro de téléphone suivant 0 800 210 800 (Service & Appel gratuits depuis tous les téléphones), du lundi au vendredi de 07h à 20h (hors jours fériés). Pour retrouver l'ensemble des conditions d'accès au service, se reporter au site TER Pays de la Loire.
- Via le service sms+ au 93800 avec mot clé pour certains titres évènementiels

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 de votre région, 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 ALEOP en TER n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

2.4.2.2 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 111es présentes CGV TER Pays de la Loire).

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.

Nota bene : la soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée.

2.4.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Pays de la Loire

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 Pays de la Loire sur présentation d'une pièce d'identité avec photo.

2.5 Validité et validation des titres de transport TER Pays de la Loire

2.5.1 Validité des titres

Le titre de transport TER Pays de la Loire 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. Elle est de 1 jour pour TER Pays de la Loire

Si un titre de transport TER Pays de la Loire 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 Pays de la Loire ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

2.5.2 Délai d'utilisation des titres de transport

Le titre de transport TER doit être utilisé sur la période de validité indiqué sur le titre. Pour les billets d'une validité de 1 jour, le titre de transport TER doit être utilisé pour un départ le jour même et le trajet doit être terminé le jour même.

2.5.3 Validation des différents types de titres de transport

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.

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.

2.5.4 Soudure tarifaire

Pour un même segment, le voyageur doit être muni d'un seul titre de transport.

Il n'est donc pas autorisé d'utiliser 2 titres de transport conjoints/complémentaires à un tarif différent sur un même train.

Tout comme un abonnement souscrit pour une relation déterminée n'est valable que pour ladite relation. L'utilisation conjointe de tout autre titre de transport n'est pas admise. Les prolongements de parcours sans changement de train ne sont pas autorisés et nécessitent l'acquisition d'un titre pour la totalité du parcours.

Pour les abonnements combinés Train + réseau(x) urbain(s), le parcours effectué en train ne peut être que celui mentionné sur la partie ferroviaire du titre d'abonnement.

3 Echange et remboursement des titres de transport TER Pays de la Loire

Les conditions spécifiques par produit sont décrites dans le Volume 2.

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 Pays de la Loire valable 1 jour peut être échangé sans retenue
- A partir de J : le billet valable 1 jour est non échangeable
- Les billets d'une validité supérieure à 1 jour sont échangeables pendant la validité du titre. Après la durée de validité du titre, ils ne sont plus échangeables.

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

Le Billet Digital TER acheté via une application Mobile, les sites régionaux TER, les agences de voyage en ligne sont non échangeables mais ils restent remboursables jusqu'à J-1 selon les conditions décrites ci-dessous et sous réserve des conditions du tarif appliqué.

Le Billet SMS TER quant à lui est non échangeable et non remboursable.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets TER Pays de la Loire 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. **Celui-ci doit être réalisé en priorité sur le canal d'achat d'origine.**

Le remboursement des titres Papier IATA et Papier ISO doit être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF ou auprès du Centre de Relation Clients TER Pays de la Loire sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER Pays de la Loire peut être remboursé sans retenue.
- 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 Pays de la Loire acheté via une application mobile, les sites régionaux TER, les agences de voyage en ligne ou via la nouvelle application de vente en mobilité sont remboursables sur le canal d'achat jusqu'à J-1 sans retenue sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs.

Les billets achetés chez les partenaires distributeurs ne sont pas remboursables.

Le Billet SMS TER quant à lui est non échangeable et non remboursable.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets TER Pays de la Loire sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

3.2.2 Modes de remboursement

Le remboursement d'un titre de transport payé par carte bancaire est effectué par re-crédit de la carte bancaire ayant servi au paiement initial.

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)
- Le remboursement d'un billet payé en chèque est effectué par virement bancaire (RIB demandé) avec une tolérance de remboursement en espèces si le montant est inférieur à 15 euros.
- Le remboursement des titres de transport réglés en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances » est effectué en « bon d'achat ». Les demandes de remboursement de ces titres doivent être effectuées auprès du Service Clientèle TER Pays de la Loire.
- 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.

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 Pays de la Loire. 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 Pays de la Loire. 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 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.

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 peut 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. Pour bénéficier de ce droit à remboursement, le voyageur doit faire personnaliser son titre de transport par le contrôleur lors de son voyage et devra donc présenter une pièce d'identité. 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.

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, billet Papier IATA, billet Papier ISO IATA, Billet Digital TER imprimé ou chargé sur smartphone ou Billet SMS TER (chargé sur le téléphone ou code sécurisé à donner à l'oral) à tout agent SNCF en faisant la demande, dans les trains et dans les gares.

Le voyageur titulaire d'un Billet Digital TER ou d'un Billet SMS TER doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, le Billet Digital TER et le Billet SMS 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. 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 1« Barèmes de régularisation TER Pays de la Loire » 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 Pays de la Loire 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, ou encore un code valide dans le cas du Billet SMS TER ;
- Présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant
- 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 ou un Billet SMS TER et présente un Billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone ou un Billet SMS TER dont la lecture révèle que le billet a déjà été contrôlé à bord du train ou que le voyageur a pris place dans un train ne correspondant pas à 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 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 4.2.1 des présentes CGV Pays de la Loire, 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 Pays de la Loire ».

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. 2241-35 et 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 assermentés et agréés par le Procureur de la République 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, et conformément à l'article 2241-2 du Code des transports 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 5 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site snf.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 snf.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 Pays de la Loire.

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 snf.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 1 « Barèmes de régularisation TER Pays de la Loire ».

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.

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 Pays de la Loire ».

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 ou du Billet SMS TER), 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 Pays de la Loire :

- 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 Pays de la Loire sont appliquées.

4.3.5 Classe unique et Surclassement

Classe unique :

Tous les trains en région des Pays de la Loire et les trains à destination des régions Normandie, Centre Val de Loire et Nouvelle Aquitaine sont en classe unique.

Seuls les trains avec une origine ou destination Rennes, Quimper et Brest possèdent de la 2nde classe et de la 1^{ère} classe.

Surclassement sur les trains avec une origine ou destination Rennes, Quimper et Brest :

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 1^{ère} classe et un titre de transport de 2^{ème} 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 1^{ère} 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 1^{ère} 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.

4.3.6 Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et/ou une destination différente de celles indiquées 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

À bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France 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.

Depuis le 1er janvier 2025, les chèques bancaires et les Chèques-Vacances ne sont plus acceptés à bord des trains TER Aléop opérés par 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 d'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, hors Billet SMS TER) 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 ou de Billet SMS TER, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs ou en gare.

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 Pays de la Loire.

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 Pays de la Loire accessible à partir du numéro de téléphone suivant 0 800 210 800 (Service & Appel gratuits depuis tous les téléphones), du lundi au vendredi de 07h à 20h et le samedi de 08h à 13h (hors jours fériés).

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 Pays de la Loire seul peuvent déposer une réclamation via Internet

- Sur le site TER Pays de la Loire : Contacts.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours mixte TER Pays de la Loire et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : reclamation.sncf.com
- Sur l'application : SNCF, rubrique Plus / Contactez SNCF

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les week-ends 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. 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 sur TER Pays de la Loire

1. Formation des prix

1.1 Définition du prix de base

Le tarif de base de référence 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 régional Pays de la Loire pour les parcours réalisés en TER Pays de la Loire :
 - Sur un parcours interne à la région Pays de la Loire déterminé selon une règle et un barème définis au point 1.2. Ci-dessous ;
 - Sur un parcours inter régionale de Pays de la Loire à destination des régions Centre Val de Loire
- Un prix de base général pour les parcours interrégionaux de la région Pays de la Loire à destination de la région Normandie déterminé selon une règle et un barème définis aux points 1.3 ci-dessous.
- Un prix de base inter régional spécifique pour les parcours interrégionaux de la région des Pays de la Loire vers la région Nouvelle Aquitaine.
- Un prix de base inter régional spécifique pour les parcours interrégionaux de la région des Pays de la Loire vers la région Bretagne.
- Un tarif spécifique sur l'axe Nantes-Rennes

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 Pays de la Loire sur une relation interne à la région des Pays de la Loire et pour les parcours à destination de la région Centre Val de Loire

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 2. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs au barème kilométrique avec réduction applicables dans la Région. Tarifs en vigueur au 1^{er} novembre 2024

prix du billet plein tarif (seconde)			
distance		paramètres	
de	à	a	b
1	16	0,8752	0,2186
17	32	0,2816	0,2436
33	64	2,3281	0,1796
65	109	3,2490	0,1674
110	149	4,5951	0,1602
150	199	9,0945	0,1342
200	300	8,7237	0,1359
301	499	15,3520	0,1158
500	799	20,7420	0,1035
800	9 999	36,2153	0,0850

1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER de Pays de la Loire à destination de la région Normandie

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.

Tarifs en vigueur au 1er décembre 2022

Distance (d)	Const nte (a)	Prix kilométrique (b)	
		1 ^{ère} classe	2 ^{ème} classe
de	à	1 ^{ère} classe	2 ^{ème} classe
1	16 km	1,1672	0,7781
17	32 km	0,3755	0,2503
33	64 km	3,1059	2,0706
65	109 km	4,3337	2,8891
110	149 km	6,1296	4,0864
150	199 km	12,1307	8,0871
200	300 km	11,6366	7,7577
301	499 km	20,4771	13,6514
500	799 km	27,6674	18,4449
800	9 999 km	48,3062	32,2041

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur les parcours interrégionaux entre les régions citées dans ce paragraphe.

1.4 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER de Pays de la Loire à destination de la région Nouvelle-Aquitaine

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 sur les parcours interrégionaux entre les régions citées dans ce paragraphe.

Tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2025

BKRI Janv 2025 - 2nde			
De (km)	A (km)	a	b
1	16	0,902	0,2254
17	32	0,290	0,2510
33	64	2,400	0,1852
65	109	3,350	0,1726
110	149	4,736	0,1652
150	199	9,374	0,1384
200	300	8,991	0,1401
301	499	15,824	0,1194
500	799	21,380	0,1067
800	999	37,329	0,0876

1.5 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER de Pays de la Loire à destination de la région Bretagne

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 1,4. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur les parcours interrégionaux entre les régions citées dans ce paragraphe.

Tarifs en vigueur au 02/01/2025

prix du billet plein tarif (seconde)			
distance		paramètres	
de	à	a	b
1	16	2,9376	0,1093
17	29	2,6408	0,1218
30	32	5,6408	0,1218
33	64	6,6641	0,0898
65	69	7,1245	0,0837
70	109	9,6245	0,0837
110	149	12,7976	0,0801
150	189	19,0473	0,0671
190	199	21,5473	0,0671
200	229	21,3619	0,0680
230	269	23,8619	0,0680
270	300	26,3619	0,0680
301	309	29,6760	0,0579
310	349	32,1760	0,0579
350	389	34,6760	0,0579
390	439	37,1760	0,0579
440	499	39,6760	0,0579
500	799	42,3710	0,0518

1.6 Prix Nantes-Rennes

Il existe un tarif spécifique sur l'axe Nantes-Rennes comprenant tous les points d'arrêts entre Nantes et Rennes y compris les gares du périmètre des agglomérations de Nantes Métropole et Rennes Métropole et pour lesquels le trajet est supérieur à 110 km.

Tarifs applicables au 02/01/2024 sur l'axe Nantes-Rennes au départ de la région des Pays de la Loire

Tarif normal Adulte	20 €
Tarif normal Enfant de 4 à moins de 12 ans	10 €
Tarif mezzo - 26	10 €

1.7 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 (Pays de la Loire 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 Pays de la Loire 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.

Le cumul des réductions offertes par plusieurs tarifs n'est pas admis à l'exception de la réduction accordée aux enfants de 4 à moins de 12 ans appliquée dans les conditions fixées au point ci-dessus.

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

1.8 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 Pays de la Loire

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.

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 SNCF ou régionales sur TER Pays de la Loire

Les cartes de réduction nationales ou régionales doivent être présentées à toute demande. 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 Pays de la Loire

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur TER Pays de la Loire n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

3.1 Calendrier Voyageur

Le calendrier Voyageurs n'est plus applicable pour des voyages en région des Pays de la Loire et à destination des régions Bretagne, Normandie, Centre Val de Loire et Nouvelle Aquitaine.

3.2 La gamme Découverte

Généralités

Les tarifs Découvertes ne s'appliquent pas sur TER Pays de la Loire pour des relations internes à la région des Pays de la Loire et sur des relations à destination des régions Bretagne, Centre Val de Loire, Normandie et Nouvelle Aquitaine.

3.3 Les cartes commerciales

3.3.1 Généralités

Les cartes de réduction proposent des réductions par rapport aux voyageurs non titulaires de cartes de réduction sur des parcours TER Pays de la Loire. Ces réductions s'appliquent sauf indication contraire sur le tarif de base applicable sur les TER Pays de la Loire à l'intérieur de la région et entre deux régions.

3.3.2 Particularités de la carte Avantage sur TER Pays de la Loire

La carte Avantage propose des réductions par rapport aux voyageurs non titulaires de cette carte.

Ces réductions s'appliquent pour les trains TER Pays de la Loire sur le prix de base défini au paragraphe 1.2 et 1.3 du volume 2 des présentes Conditions générales de ventes TER Pays de la Loire.

Pour toute information sur la carte Avantage (validité et prix, délivrance des cartes, perte ou vol, remboursement de la carte Avantage), se reporter au Volume 2 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site www.sncf.com.

3.3.2.1 Particularités de la carte Avantage Jeune et de la carte Avantage Senior sur TER Pays de la Loire

Bénéficiaires

Pour la carte Avantage Jeune : toute personne âgée de 12 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 28 ans à la date de début de validité de la carte peut bénéficier d'une CARTE AVANTAGE Jeune.

Attention : pour les clients qui en font l'acquisition après leur 27^{ème} anniversaire, la durée de validité de la carte est dans tous les cas, limitée à la veille du 28^{ème} anniversaire et peut donc être inférieure à un an.

Pour la carte Avantage Senior : toute personne ayant atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la carte peut bénéficier d'une CARTE AVANTAGE Senior.

Réduction et conditions d'application de la réduction

Pour le titulaire, la carte Avantage Jeune ou carte Avantage Senior permet de bénéficier d'une réduction de 30% sur les TER Pays de la Loire pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire. Pour des parcours interrégionaux, se conférer au tableau repris en fin d'article 3.3.3

Echange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement des billets sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Pays de la Loire. Les modalités d'échange et de remboursement des cartes Avantages sont précisées dans le Tarif Voyageurs SNCF

Pour les accompagnants, les mêmes conditions que celles des porteurs de la CARTE AVANTAGE s'appliquent.

3.3.2 Particularités de la carte Avantage Adulte sur TER Pays de la Loire

Bénéficiaires

Toute personne âgée de 27 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la carte Avantage peut bénéficier d'une carte Avantage Adulte.

Attention : pour les clients qui en font l'acquisition après leur 59ème anniversaire, la durée de validité de la carte est dans tous les cas, limitée à la veille du 60ème anniversaire et peut donc être inférieure à un an.

Réduction et conditions d'application de la réduction

La carte Avantage Adulte offre :

Des réductions en aller/retour avec au moins un jour ou une nuit de week-end sur place.

Des réductions en aller simple en voyageant un samedi, un dimanche ou avec un enfant tous les jours de la semaine.

Des réductions pour les enfants : 60% de réduction sur les billets de 3 enfants accompagnants par trajet

Le délai maximum entre l'aller et le retour est de 61 jours.

Pour le titulaire, la carte Avantage Adulte permet de bénéficier d'une réduction de 30% sur les TER Pays de la Loire pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire. Pour des parcours interrégionaux, se conférer au tableau repris en fin d'article 3.3.3

Echange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement des billets sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Pays de la Loire. Les modalités d'échange et de remboursement des cartes Avantages sont précisées dans le Tarif Voyageurs SNCF

Pour les accompagnants, les mêmes conditions que celles des porteurs de la carte Avantage s'appliquent.

3.3.3 Particularités de la carte Liberté sur TER Pays de la Loire

La Carte Liberté permet de voyager à prix réduit dans tous les trains du service régulier circulant sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF pendant un an en 2nde et 1ère classe.

Pour toute information sur les cartes Liberté (validité et prix, délivrance des cartes, perte ou vol, remboursement de la carte Avantage), se reporter au Volume 2 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site www.sncf.com

Bénéficiaires

La carte Liberté est accessible à toute personne âgée de plus de 12 ans.

Réduction et conditions d'application de la réduction

Pour le titulaire, la carte Liberté permet de bénéficier d'une réduction 50% sur les TER Pays de la Loire pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire. Pour des parcours interrégionaux, se conférer au tableau repris en fin d'article 3.3.3

Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement des billets sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER Pays de la Loire. Les modalités d'échange et de remboursement des cartes Avantages sont précisées dans le Tarif Voyageurs SNCF

Nota Bene : Règles d'application des cartes Avantages et carte Liberté pour des trajets inter régionaux en provenance ou à destination de La région des Pays de la Loire avec les régions Bretagne, Normandie, Centre Val de Loire et Nouvelle Aquitaine

Conditions au 02/01/2024

Cartes Avantages	JEUNE	SENIOR	ADULTE
PAYS DE LA LOIRE <> CENTRE VAL DE LOIRE	-25%	-25%	NON ACCEPTÉE
PAYS DE LA LOIRE <> NOUVELLE AQUITAINE	-30%	-30%	NON ACCEPTÉE
PAYS DE LA LOIRE <> NORMANDIE	-30%	-30%	-30%
PAYS DE LA LOIRE <> BRETAGNE	-30%	-30%	-30%
Carte Liberté			
PAYS DE LA LOIRE <> CENTRE VAL DE LOIRE	NON ACCEPTÉE		
PAYS DE LA LOIRE <> NOUVELLE AQUITAINE	-50%		
PAYS DE LA LOIRE <> NORMANDIE	-50%		
PAYS DE LA LOIRE <> BRETAGNE	-50%		

3.3.4 L'offre Pass Eurail/Interrail sur TER Pays de la Loire

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 Pays de la Loire, 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>

3.3.5 L'offre Pass Rail sur TER Pays de la Loire

Le Pass Rail est une offre expérimentale qui permet aux jeunes âgés de 16 à 27 ans inclus de voyager dans l'ensemble des trains régionaux et certains cars en France métropolitaine dont le périmètre et les modalités sont décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation du tarif Pass rail.

Pour voyager dans les TER Pays de la Loire, le client doit être muni :

- du Pass Rail valide à 49 € TTC ;
- d'un billet pour chaque train ou car emprunté ;
- d'une pièce d'identité officielle originale et valide (pièce d'identité numérisée ou photocopiée non acceptée).

Les conditions d'utilisation de cette offre sont détaillées dans le document suivant :

<https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2024-04/pass-rail-cgu-politique-confidentialite.pdf>

3.4 Abonnement Forfait

A compter du 01/01/2024, les abonnements Forfait mensuels et hebdomadaires ne sont plus acceptés à bord du réseau TER Pays de la Loire.

3.5 Tarifs Nationaux 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.

Réductions

Les réductions du tarif groupe sont les suivantes :

- Pour un « Jeune » : le tarif national « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 50% garantie en TER Pays de la Loire sur le tarif Normal.
- Pour un « Adulte » : le tarif national « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30% garantie en TER Pays de la Loire 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 (mettre le lien) 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.

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 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

3.6.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur le réseau TER Pays de la Loire

Les militaires et les gendarmes détenteurs d'une Carte de Circulation Militaire (CCM) en cours de validité, voyageant soit seul ou en groupe, pour un motif privé ou professionnel, bénéficient dans les trains et cars TER Pays de la Loire d'une réduction de 75 % sur le barème de référence homologué (Barème Kilométriques régional) définie par l'Autorité Organisatrice.

Cette réduction s'applique dans les conditions définies ci-dessus en seconde classe ou en première classe quelle que soit la mention indiquée sur la CCM.

Délivrance et utilisation des titres de transport

Pour l'application de ces réductions, les bénéficiaires doivent être munis :

- Pour les militaires d'active : d'une carte de circulation militaire (CCM) délivrée par l'Autorité militaire ou à défaut d'une Attestation Temporaire de Circulation (ATC) délivrée au profit des militaires en attente de carte et reprenant le détail de leurs droits ouverts.
- Pour les militaires réservistes : d'une pièce d'identité permettant de s'assurer lors des contrôles à bord que le nom figurant sur l'e-billet du militaire réserviste correspond à l'identité du voyageur. Les militaires réservistes ne disposant pas de CCM et d'ATC. Leurs billets sont délivrés sur demande de l'autorité militaire par une agence de voyages agréée par le ministère des Armées.

Un militaire sans titre de transport ou ne figurant pas dans l'un des deux cas précités sera régularisé à bord du train.

L'usage d'une CCM ou d'une ATC non valide ou utilisée par un tiers donnera lieu à son retrait.

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 Pays de la Loire.

Autres bénéficiaires : Les ayants cause des militaires dont l'acte de décès porte la mention « Mort pour la France » ou la mention « Mort pour le service de la Nation »

Sont concernés :

Le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité survivant, tant qu'il n'a pas contracté un nouveau mariage ou un nouveau pacte civil de solidarité,

Les enfants à charge fiscale ou les enfants venant de la succession du militaire décédé au jour de son décès, jusqu'à leur majorité ou la fin de leurs études. En cas d'études, le droit sera maintenu jusqu'à la fin des études et au plus tard jusqu'à la veille des 27 ans de l'enfant.

La réduction accordée est de 75% sur le barème de référence homologué (Barème Kilométrique Régional) définie par l'Autorité Organisatrice.

Délivrance et utilisation des titres de transport

Un conjoint ou un enfant de militaire sans titre de transport ou ne disposant pas de sa carte Famille Militaire sera régularisé à bord du train.

Une carte Famille Militaire non valide ou utilisée par un tiers pourra être retirée.

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 Pays de la Loire.

3.6.2 Carte Famille militaire

Bénéficiaires et réduction applicable sur le réseau TER Pays de la Loire

Délivrée par les services du ministère des Armées, la carte Famille militaire permet aux ayants droits conjoints et enfants d'un militaire de bénéficier d'une réduction pour des voyages effectués dans les trains et cars TER Pays de la Loire

Chaque ayant droit dispose d'une carte individuelle.

Sont concernés :

Le conjoint du militaire (marié ou ayant conclu un pacte civil de solidarité),

Les enfants fiscalement à charge du militaire jusqu'à leur majorité ou la fin de leurs études (en cas d'études, le droit sera maintenu jusqu'à la fin des études et au plus tard jusqu'à la veille des 27 ans de l'enfant).

La réduction accordée est de 40% sur le barème de référence homologué (Barème Kilométrique Régional) définie par l'Autorité Organisatrice.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte.

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 Pays de la Loire.

Pour tout autres informations relatives au tarif Famille de Militaire se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

3.6.3 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur TER Pays de la Loire

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 Pays de la Loire 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).

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 CGVTER Pays de la Loire.

Pour toutes autres informations relatives au tarif Réformés pensionnés de guerre (RPG) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com

3.7 Familles nombreuses

3.7.1 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 Pays de la Loire.

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.

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**

3.7.2 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, 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

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 enfants, dans les conditions déterminées dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur 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**

3.8 Aller - retour populaire

3.8.1 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 Pays de la Loire 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 Pays de la Loire

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 à l'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**

3.8.2 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

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains TER Pays de la Loire 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 à l'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**

3.9 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

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 préfetures 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 'cane 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.

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 Pays de la Loire.

Pour tout autres informations relatives se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

3.10 Promenades d'enfants

Bénéficiaires et prix réduit

Tout groupe d'au moins dix personnes et jusqu'à 99 personnes composé :

- d'enfants ou jeunes gens n'ayant pas atteint l'âge de 15 ans, effectuant aux frais de municipalités ou d'œuvres philanthropiques un voyage d'instruction ou un déplacement à la campagne ou au bord de mer ;
- et de leurs accompagnateurs éventuels, à raison d'un au maximum pour 10 enfants ou fraction de 10 effectuant ensemble un voyage aller-retour, peut obtenir un titre de transport collectif à prix réduit.

Les titres de transport émis aux conditions du présent tarif comportent une réduction de 75 %, calculée dans les TER sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...). Il est conditionné à la réalisation d'un aller –retour et dans la limite des places disponibles.

L'accès au tarif Promenades d'enfants est accordé dans les trains TER en période bleue du calendrier voyageurs.

Pour toute autre information relative au tarif Promenade d'enfant (délai d'utilisation, demande, réservation des places et modalités de réservation, échange et remboursement), se reporter au Volume 2 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site www.sncf.com.


4 Tarification régionale applicable sur TER Pays de la Loire


Le tableau ci-dessous reprend les tarifs régionaux et pérennes disponibles dans la Région Pays de la Loire. Pour davantage d'information sur les tarifs listés si dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site Internet TER Pays de la Loire


LA GAMME TARIFAIRE REGIONALE EN SYNTHÈSE


Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Abonnement tutti / tutti -26</p>  	<p>Abonnement Tout Public avec libre circulation sur un parcours déterminé</p>	<p>Abonnement valable pour des parcours en Pays de la Loire et à destination des régions Bretagne, Normandie, Centre-Val de Loire et Nouvelle-Aquitaine.</p> <p>Autorisé sur le TER Pays de la Loire en train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux. Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire.</p> <p>Existe en version illimitée (annuelle en reconduction tacite, prélèvements mensuels avec 2 mois gratuits sur 12), mensuelle et hebdomadaire (coefficient 3). Valable en 1ère classe et 2nde classe.</p> <p>L'abonnement tutti/tutti -26 peut être combiné avec 1 ou 2 réseaux urbains des 10 partenaires (YCEO, NAOLIB, IMPULSYON, OLEANE, IRIGO, CHOLETBUS, OGALO, SETRAM, TUL) et 1 réseau interurbain (Aléop en Maine-et-Loire, ex-réseau Anjoubus).</p> <p>L'abonnement doit être souscrit avec une gare Origine appartenant à la région des Pays de la Loire. IL n'est pas possible de souscrire au départ d'une région voisine.</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>L'abonnement se compose d'une carte nominative (uniquement pour la version hebdomadaire et mensuelle) valable 2 ans et d'un coupon en cours de validité</p> <p>Carte : disponible au guichet</p> <p>Coupon : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, SnCF connect, Agences en ligne et partenaires distributeurs</p> <p>Pour la version illimitée : souscription en ligne sur https://www.ter-sncf.com/pays-de-la-loire/abonnements/tous-les-abonnements/abonnements-ter</p>	<p>Coupon Abonnement tutti/tutti -26</p> <p>Acheté sur Distributeur ou au guichet >> Remboursable -10% si la demande est déposée au guichet au plus tard la veille du 1er jour de validité ; Remboursable -50% si la demande est déposée au guichet dans les 48 heures qui suivent la date de début de validité pour les coupons hebdomadaires et dans les 10 premiers jours du mois d'utilisation pour les coupons mensuels et ce, uniquement en cas de maladie, licenciement et changement imposé du lieu de travail. La demande de remboursement peut être également faite par courrier en envoyant les titres de transports originaux (cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante : Contact TER Pays de la Loire BP34112 44041 Nantes cedex 1</p> <p>Attention ! Pour le coupon combiné avec un ou deux réseaux urbains, seule la part SNCF est remboursée</p> <p>Acheté sur site TER Pays de la Loire >> Non remboursable</p> <p>Pour la version « tutti illimité » : Non remboursable</p>
Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Billet tutti/tutti -26</p>	<p>Tarif accessible aux abonnés tutti/tutti-26 en version illimitée et mensuelle</p>	<p>Ce tarif permet de bénéficier de billets à 50% de réduction sur le reste du réseau des Pays de la Loire</p> <p>- 50% de réduction par rapport au tarif normal du barème de base régional sur l'achat de billets 7j/7 pour le titulaire</p> <p>- 50% de réduction par rapport au tarif normal du barème de base régional sur l'achat de billets pour 1 à 3 accompagnateurs payants tous les jours</p> <p>- La gratuité pour 1 à 3 enfants -12 ans gratuits accompagnant le porteur de l'abonnement tous les jours</p>	<p>Billet échangeable et remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur</p> <p>Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable si billet SMS.</p>


		<p>Autorisé sur TER Pays de la Loire train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux.</p> <p>Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire (Uniquement pour le titulaire)</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Billet : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, sur sncf connect, agences en ligne, partenaires distributeurs et par téléphone CONTACT TER.</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire</i></p>	<p>Billet non échangeable et non remboursable à J pour tous les canaux.</p>
--	--	--	---

Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Coupon mensuel animal</p> 	<p>Tarif accessible aux abonnés tutti/tutti -26</p>	<p>Coupon adossé à un Abonnement tutti/tutti -26 (illimité, mensuel, hebdomadaire, combiné ou non combiné) valable pour un animal de plus de 6 kilos en laisse voyageant avec l'abonné tutti.</p> <p>Pour les animaux de moins de 6 kilos en contenant : 1 contenant gratuit par voyageur</p> <p>Le coupon est au nom de l'abonné</p> <p>Le coupon mensuel animal est un coupon libre circulation sur le même parcours que le titulaire de l'abonnement tutti.</p> <p>Valable uniquement pour des abonnements avec un parcours TER interne à la région des Pays de la Loire et uniquement à bord des trains TER.</p> <p>Si plusieurs animaux, 1 coupon par animal obligatoirement.</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Coupon : disponible sur le site TER Pays de la Loire</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire</i></p> <p>Prix du coupon mensuel animal forfaitaire au 01/01/2021 : 20€</p>	<p>Coupon Non échangeable / Non remboursable</p>

Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Abonnement Métrocéane 	Abonnement Tout Public avec libre circulation sur une combinaison de zones	<p>MétrOcéane est un tarif multimodal valable en sur le périmètre géographique Métrocéane. Il fonctionne selon une logique de combinaisons de zones qui sont déterminées par des origines destinations ferroviaires des lignes de Nantes -St-Nazaire -Le Croisic, Nantes- Pornic et Nantes-Machecoul.</p> <p>Il n'implique pas de notion de sens.</p> <p>Le coupon Métrocéane hebdomadaire ou Métrocéane mensuel donne la libre circulation à plusieurs modes de transport public (TER, NAOLIB, YCEO, Aléop en car régional + départemental Loire-Atlantique) selon les combinaisons de zones achetées</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Métrocéane existe en version hebdomadaire et mensuelle.</p> <p>L'abonnement se compose d'une carte nominative valable 1 an et d'un coupon en cours de validité</p> <p>Carte : disponible au guichet</p> <p>Coupon : disponible au guichet, sur distributeur</p> <p>Selon la combinaison choisie :</p> <p>Autorisé sur TER Pays de la Loire en train et Car TER</p> <p>Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux et départementaux</p> <p>Autorisé sur les réseaux NAOLIB et YCEO</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire</i></p>	<p>L'abonnement Métrocéane mensuel ou hebdomadaire est remboursable aux mêmes conditions que l'abonnement tutti</p> <p>Seule la part Fer est remboursable. Pas de remboursement sur la part urbaine</p>


Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Abonnement Scolaire Aléop 	Elèves domiciliés dans la Région des Pays de la Loire, scolarisés, demi-pensionnaires ou internes de la maternelle à la terminale, apprentis pour les seuls niveaux 5 (CAP) et 4 (Bac pro, brevets professionnels et mentions complémentaires), dans un établissement d'enseignement public, ou privé sous contrat du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Agriculture ou de la Défense, ou dans une Maison Familiale et Rurale	<p>Carte de libre circulation valable pour l'année scolaire selon le calendrier académique de Nantes sur une OD, 7 jours /7 y compris pendant les petites vacances scolaires. Non valable pendant les vacances scolaires d'été.</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Abonnement distribué par la Région des Pays de la Loire, via son site Aléop.paysdelaloire.fr</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	Voir conditions sur Aléop.paysdelaloire.fr


Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Gratuité des Forces de l'ordre</p> 	<p>Les bénéficiaires doivent répondre il faut répondre à l'ensemble des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - être domicilié dans la région des Pays de la Loire ; - être armé dans le cadre de son service, avoir le droit d'emporter cette arme hors service, et s'engager à emporter cette arme hors service sur les trajets domicile-travail ; - être agent actif de la police nationale, de la gendarmerie, de la police municipale, des douanes, de l'armée ; - ne pas être logé sur son lieu d'affectation. 	<p>Carte de circulation nominative avec photo gratuite, valable 1 an, permettant de voyager sur un parcours Domicile – Lieu d'affectation</p> <p>Autorisé sur TER Pays de la Loire en train, Car TER et autocars régionaux Aléop</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p><i>Toutes les modalités et conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	



Tarifs pour les cartes régionales	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Billet et Carte mobi</p> 	<p>La carte mobi est distribué par la région.</p> <p>Conditions d'attribution à compter du 19/02/2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 75 % pour les personnes dont les ressources (R) sont inférieures à la moitié du plafond fixé en application du 1° de l'article L861-1 du code de la sécurité sociale (soit R < 405 €/mois au 1er juillet 2023) ; - 50 % pour les personnes dont les ressources sont égales à la moitié du plafond fixé en application du 1° de l'article L861-1 du code de la sécurité sociale, et inférieures à ce plafond (soit 405 ≤ R < 810 €/mois au 1er juillet 2023). 	<p>La carte mobi valable 1 an, renouvelable et gratuite est délivrée par la région des Pays de la Loire et permet de bénéficier d'une réduction de 75% ou 50% sur l'achat de billet au tarif normal du barème de base régional pour des parcours en région des Pays de la Loire et vers les régions Bretagne et Centre Val de Loire</p> <p>Autorisé TER Pays de la Loire en train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux.</p> <p>Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire.</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Billet : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, sur sncf connect, agences en ligne, partenaires distributeurs et par téléphone CONTACT TER.</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	<p>Billet échangeable et remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur</p> <p>Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable si billet SMS.</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable à J pour tous les canaux.</p>

Tarifs pour les cartes régionales	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Billet et Cartes mezzo /mezzo -26</p> 	Public occasionnel ayant souscrit la carte mezzo/mezzo -26	<p>La carte offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50% de réduction par rapport au tarif normal du barème de base régional sur l'achat de billets 7j/7 pour le titulaire pour des parcours en Pays de la Loire et vers les régions Bretagne, Normandie, Centre Val de Loire et Nouvelle Aquitaine - 50% de réduction par rapport au tarif normal du barème de base régional sur l'achat de billets pour 1 à 3 accompagnateurs payants tous les jours pour des voyages en région des Pays de la Loire et jusqu'aux gares de Redon, Vitré, Alençon, Nogent le Rotrou, La Rochelle, Bressuire (en provenance de la Roche sur Yon) et Niort (en provenance de Fontenay le Comte). - La gratuité pour 1 à 3 enfants -12 ans gratuits accompagnant le porteur de la carte tous les jours pour des voyages en région des Pays de la Loire et jusqu'aux gares de Redon, Vitré, Alençon, Nogent le Rotrou, La Rochelle, Bressuire (en provenance de la Roche sur Yon) et Niort (en provenance de Fontenay le Comte). <p>Autorisé sur TER Pays de la Loire en train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux. Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire.</p> <p>La carte nominative valable 1 an doit être accompagnée d'un billet valide pour voyager</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Billet : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, sur sncf connect, agences en ligne, partenaires distributeurs et par téléphone CONTACT TER.</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p> <p>Prix de la carte mezzo au 01/01/2021 : 30€ Prix de la carte mezzo -26 au 01/01/2021 : 20€</p>	<p>Billet échangeable et remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur</p> <p>Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable si billet SMS.</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable à J pour tous les canaux.</p> <p>Carte achetée sur le canal d'achat digital : non échangeable, non remboursable.</p> <p>Carte achetée au guichet : Remboursement autorisé avec une retenue de 10% si carte présentée avant le début de validité</p>
Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Forfait multi</p> 	Tout public	<p>Forfait libre circulation qui permet de voyager en illimité seul, à 2, 3, 4 ou 5 personnes soit sur 2 jours consécutifs soit sur 1 jour pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire et jusqu'aux gares de Redon, Vitré, Alençon, Nogent le Rotrou, La Rochelle, Bressuire (en provenance de la Roche sur Yon) et Niort (en provenance de Fontenay le Comte). Valable également sur la totalité de la ligne La Roche sur Yon <> Saumur</p> <p>Autorisé sur TER Pays de la Loire en train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux et départementaux Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire.</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Forfait multi est un tarif mini-groupe. Tout achat groupé de forfaits multi pour un groupe supérieur à 10 personnes peut se voir l'accès à bord refusé, plus particulièrement en période d'affluence ou en heure de pointe (7h/9h et 16h/19h)</p>	<p>Billet échangeable et remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur</p> <p>Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable si billet SMS.</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable à J pour tous les canaux.</p>


		<p>Forfait : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, sur sncf connect, partenaires distributeurs et par téléphone CONTACT TER.</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p> <p>Prix du forfait multi 1j au 01/01/2021 : 30€</p> <p>Prix du forfait multi 2j au 01/01/2021 : 45€</p>	
Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Billet ecco</p> 	Tarif Tout Public	<p>Billet avec prix par paliers vendu jusqu'à J-1 valable</p> <p>Valable pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire et jusqu'aux gares de Redon, Vitré, Alençon, Nogent le Rotrou, La Rochelle, Bressuire (en provenance de la Roche sur Yon) et Niort (en provenance de Fontenay le Comte).</p> <p>Autorisé sur TER Pays de la Loire en train, autocar TER et Régional Aléop.</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Billet : disponible sur site TER Pays de la Loire, sur sncf connect, Agences en ligne, Partenaires distributeurs, Guichets et Distributeurs de billets régionaux</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	<p>Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable à J</p>


Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Billet live</p> 	<p>Billet occasionnel événementiel</p> <p>Tout public</p>	<p>Billet à 5 € par trajet à destination d'un événement donné, sous réserve de disposer d'un justificatif d'entrée à l'événement concerné lorsque cela est demandé. Valable pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire et jusqu'aux gares de Redon, Vitré, Alençon, Nogent le Rotrou, La Rochelle, Bressuire (en provenance de la Roche sur Yon) et Niort (en provenance de Fontenay le Comte). Valable également vers certaines régions limitrophes lorsqu'un accord sur un événement est mis en place</p> <p>Autorisé TER Pays de la Loire en train et car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux.</p> <p>Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire.</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Exception pour le Billet SMS (acheté par téléphone ou SMS) : non autorisé sur les cars TER et les autocars régionaux.</p> <p>Billet : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, sncf connect, par téléphone CONTACT TER et par SMS au 93800 selon les événements.</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p> <p>Prix du billet live au 01/02/2023 : 5€</p>	<p>Billet échangeable et remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur</p> <p>Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable si Billet SMS.</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable à J pour tous les canaux.</p>


Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Billet Métrocéane Journée</p> 	Tarif Tout Public	<p>Le billet Métrocéane Journée donne la libre circulation à plusieurs modes de transport public (TER, NAOLIB, YCEO, Aléop en car régional + départemental Loire-Atlantique) selon les combinaisons de zones achetées</p> <p>Selon la combinaison choisie :</p> <p>Autorisé sur TER Pays de la Loire en train et Car TER Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux et départementaux de la Loire-Atlantique Autorisé sur les réseaux NAOLIB et YCEO</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Billet : disponibles aux guichets des gares de Loire-Atlantique et sur les distributeurs SNCF des lignes Nantes/St Nazaire/Le Croisic, Nantes/Machecoul et Nantes/Pornic</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	<p>Billets achetés au guichet ou sur Distributeur SNCF : Echangeable sans frais jusqu'à J-1. Non remboursable</p> <p>Billet délivré par NAOLIB et YCEO : ni échangeable, ni remboursable</p>
Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>Mercredi tout est permis</p> 	Enfants de 4 à moins de 12 ans	<p>Faciliter l'accès au train pour les enfants de -12 ans sur la région sur un jour creux de la semaine et inciter les adultes à voyager en train au lieu de la voiture.</p> <p>Gratuité pour les enfants de de 4 à -12 ans, accompagnés d'un adulte (1 à 3 enfants) tous les mercredis quel que soit le tarif de l'adulte</p> <p>Pour des trajets effectués au départ et à destination de toutes les gares et arrêts de la région Pays de la Loire y compris gares en limite de tarification régionale.</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Non autorisé à bord des TGV, OUIGO, Intercités, autocars régionaux et départementaux,</p> <p>Un billet à 0€ disponible aux guichets, distributeurs de billets régionaux, site TER Pays de la Loire, Sncf connect et Agences en ligne doit être présenté au moment du contrôle à bord</p>	Aucune après-vente sur ce titre


Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement																																										
Tarif Pic de pollution 	Tout public	<p>Ce tarif spécial à 5€ est déclenché lorsque l'organisme Air Pays de la Loire donne l'alerte Pic de pollution sur au moins un des 5 départements de la région.</p> <p>Autorisé sur TER Pays de la Loire en <u>train TER</u> uniquement</p> <p>Valable pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire et jusqu'aux gares de Redon, Vitré, Alençon, Nogent le Rotrou, La Rochelle, Bressuire (en provenance de la Roche sur Yon) et Niort (en provenance de Fontenay le Comte)</p> <p>Ce billet est vendu pour un trajet simple au prix d'un trajet simple mais vaut pour aller-retour</p> <p>La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)</p> <p>Billet : disponible dès déclenchement de l'alerte Pic de pollution au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, par téléphone CONTACT TER et par SMS au 93800.</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	<p>Billet échangeable et remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur</p> <p>Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable si Billet SMS.</p> <p>Billet non échangeable et non remboursable à J pour tous les canaux.</p>																																										
Tarifs pour les voyageurs en groupe	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement																																										
Forfait Groupe de jeunes 	Groupes de jeunes de - 20 ans	<p>Le tarif Groupe de jeunes - 20 ans est proposé pour un groupe de 10 à 150 voyageurs* de 19ans maximum (voyage jusqu'à la veille du 20ème anniversaire).</p> <p>Ce tarif régional est valable pour voyager en illimité sur une journée, à bord des trains TER Pays de la Loire pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire et/ou vers/ depuis Redon, Alençon, Nogent le Rotrou, Vitré, La Rochelle, Bressuire par la Roche sur Yon sous réserve de disponibilité.</p> <p style="text-align: center;">Tarifs à partir du 1^{er} septembre 2024</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Taille du groupe</th> <th>Prix TTC</th> <th>Accompagnateurs gratuits</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>jusqu'à 30 jeunes</td><td>200,00 €</td><td>maxi 4</td></tr> <tr><td>de 31 à 40 jeunes</td><td>250,00 €</td><td>maxi 5</td></tr> <tr><td>de 41 à 50 jeunes</td><td>300,00 €</td><td>maxi 7</td></tr> <tr><td>de 51 à 60 jeunes</td><td>400,00 €</td><td>maxi 8</td></tr> <tr><td>de 61 à 70 jeunes</td><td>450,00 €</td><td>maxi 9</td></tr> <tr><td>de 71 à 80 jeunes</td><td>500,00 €</td><td>maxi 10</td></tr> <tr><td>de 81 à 90 jeunes</td><td>600,00 €</td><td>maxi 12</td></tr> <tr><td>de 91 à 100 jeunes</td><td>650,00 €</td><td>maxi 13</td></tr> <tr><td>de 101 à 110 jeunes</td><td>700,00 €</td><td>maxi 14</td></tr> <tr><td>de 111 à 120 jeunes</td><td>800,00 €</td><td>maxi 15</td></tr> <tr><td>de 121 à 130 jeunes</td><td>850,00 €</td><td>maxi 17</td></tr> <tr><td>de 131 à 140 jeunes</td><td>900,00 €</td><td>maxi 18</td></tr> <tr><td>de 141 à 150 jeunes</td><td>1 000,00 €</td><td>maxi 19</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Réservation :</p> <p>Pour effectuer une demande de réservation, compléter le formulaire en ligne https://onics-ter.my.site.com/formulairePDL/s/?region=FR-PDL&type=groupe avec les informations les plus précises (âge et nombre de voyageurs, date...).</p> <p style="text-align: center;">Cette demande est à effectuer au plus tôt :</p>	Taille du groupe	Prix TTC	Accompagnateurs gratuits	jusqu'à 30 jeunes	200,00 €	maxi 4	de 31 à 40 jeunes	250,00 €	maxi 5	de 41 à 50 jeunes	300,00 €	maxi 7	de 51 à 60 jeunes	400,00 €	maxi 8	de 61 à 70 jeunes	450,00 €	maxi 9	de 71 à 80 jeunes	500,00 €	maxi 10	de 81 à 90 jeunes	600,00 €	maxi 12	de 91 à 100 jeunes	650,00 €	maxi 13	de 101 à 110 jeunes	700,00 €	maxi 14	de 111 à 120 jeunes	800,00 €	maxi 15	de 121 à 130 jeunes	850,00 €	maxi 17	de 131 à 140 jeunes	900,00 €	maxi 18	de 141 à 150 jeunes	1 000,00 €	maxi 19	<p style="text-align: center;">Toute demande de remboursement doit être adressée à :</p> <p>Contact TER en envoyant les titres de transports originaux (cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante :</p> <p>Contact TER Pays de la Loire BP34112 44041 Nantes cedex 1</p> <p style="text-align: center;">Après-vente à compter du 1^{er} septembre 2024</p> <p style="text-align: center;"><u>Echange :</u></p> <p>Billet non échangeable</p> <p style="text-align: center;"><u>Remboursement :</u></p> <p>J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage</p> <p>Jusqu'à J-31 : taux de retenue 20%</p> <p>De J-21 à J-30 : taux de retenue 50%</p> <p>Dès J-20 : taux de retenue 100%</p>
Taille du groupe	Prix TTC	Accompagnateurs gratuits																																											
jusqu'à 30 jeunes	200,00 €	maxi 4																																											
de 31 à 40 jeunes	250,00 €	maxi 5																																											
de 41 à 50 jeunes	300,00 €	maxi 7																																											
de 51 à 60 jeunes	400,00 €	maxi 8																																											
de 61 à 70 jeunes	450,00 €	maxi 9																																											
de 71 à 80 jeunes	500,00 €	maxi 10																																											
de 81 à 90 jeunes	600,00 €	maxi 12																																											
de 91 à 100 jeunes	650,00 €	maxi 13																																											
de 101 à 110 jeunes	700,00 €	maxi 14																																											
de 111 à 120 jeunes	800,00 €	maxi 15																																											
de 121 à 130 jeunes	850,00 €	maxi 17																																											
de 131 à 140 jeunes	900,00 €	maxi 18																																											
de 141 à 150 jeunes	1 000,00 €	maxi 19																																											

		<p>90 jours avant la date de votre voyage et au plus tard 30 jours avant le voyage pour un règlement par chèque</p> <p>90 jours avant la date de votre voyage et au plus tard 20 jours avant le voyage pour un règlement par carte bancaire</p> <p>Attention, le mode de paiement par virement bancaire n'est plus proposé depuis le 1er novembre 2023</p> <p>La demande est ensuite prise en charge par une équipe dédiée qui sera là pour accompagner et conseiller en fonction des disponibilités de places assises sur les trains TER choisis.</p> <p>Si la demande est acceptée : devis définitif avec la procédure à suivre pour le paiement et envoi postal des billets.</p> <p>Si demande refusée : une solution de report sera proposée (sur un autre train ou un autre jour).</p> <p><i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	
--	--	--	--

Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>NAOLIB TER</p>  <p>TER</p>	<p>Voyageurs munis d'un titre NAOLIB Transports en commun (Ex-TAN)</p>	<p>Dispositif tarifaire valable pour tout client porteur d'un titre pur NAOLIB Transports en commun ou Aléop en car (ex Lila Loire-Atlantique avec mention TAN/et/ou NAOLIB sur la carte) effectuant des trajets intégralement compris dans l'agglomération nantaise. Il faut comprendre que le point de départ du voyage et le point de destination du voyage doivent être intégralement réalisés au sein de l'agglomération nantaise.</p> <p>Tout déplacement n'étant pas réalisé intégralement au sein de l'agglomération nantaise nécessite l'utilisation d'un billet SNCF pour la totalité du voyage, la combinaison de deux titres de transport se succédant n'étant pas acceptée.</p> <p>Les 11 gares de l'agglomération nantaise sont : Nantes - Chantenay - Rezé - St Sébastien pas Enchantés - St Sébastien Frêne Rond - Thouaré - Basse Indre - Bouaye - Mauves - Couëron – Vertou – Haluchère Batignolles – Babinière – Erdre Active – La Chapelle Centre – La Chapelle Aulnay.</p> <p>Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné et Métrocéane. Ainsi que les titres du personnel de la SEMITAN</p> <p><i>(Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr)</i></p>	<p>Titre urbain non remboursable</p>
Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement

<p>YCEO TER</p>  <p>TER</p>	<p>Voyageurs munis d'un titre YCEO (ex STRAN)</p>	<p>Dispositif tarifaire valable pour tout client porteur d'un titre pur YCEO effectuant des trajets intégralement compris dans l'agglomération nazairienne. Il faut comprendre que le point de départ du voyage et le point de destination du voyage doivent être intégralement réalisés au sein de l'agglomération nazairienne.</p> <p>Tout déplacement n'étant pas réalisé intégralement au sein de l'agglomération nazairienne nécessite l'utilisation d'un billet SNCF pour la totalité du voyage, la combinaison de deux titres de transport se succédant n'étant pas acceptée.</p> <p>Les 6 gares et haltes ferroviaires du Périmètre des Transports Urbains nazairien concernés sont :</p> <p>Pornichet, St Nazaire, Penhoët, La Croix de Méan, Montoir de Bretagne et Donges.</p> <p>Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné et Métrocéane. Ainsi que les titres du personnel de la STRAN</p> <p><i>(Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	<p>Titre urbain non remboursable</p>
--	---	---	--------------------------------------

Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
<p>SETRAM TER</p>  <p>TER</p>	<p>Voyageurs munis de titres SETRAM</p>	<p>Ce dispositif permet aux voyageurs d'emprunter les Trains TER du périmètre de l'agglomération mancelle avec leur titre SETRAM</p> <p>Il faut comprendre que le point de départ du voyage et le point de destination du voyage doivent être intégralement réalisés au sein de l'agglomération mancelle</p> <p>Tout déplacement n'étant pas réalisé intégralement au sein de l'agglomération mancelle nécessite l'utilisation d'un billet SNCF pour la totalité du voyage, la combinaison de deux titres de transport se succédant n'étant pas acceptée.</p> <p>Les gares de l'agglomération de Le Mans Métropole sont : Champagné, Arnage, Le Mans.</p> <p>Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné ainsi que les titres du personnel de la SETRAM</p> <p><i>(Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	<p>Titre urbain non remboursable</p>
Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement

<p>IRIGO TER</p>  <p>TER</p>	<p>Elèves domiciliés et scolarisés sur le territoire d'Angers Loire Métropole jusqu'en terminale incluse et titulaires d'un abonnement scolaire IRIGO</p>	<p>Ce dispositif permet aux scolaires domiciliés et scolarisés sur le territoire d'Angers Loire Métropole jusqu'en terminale incluse d'emprunter les Trains TER du périmètre de l'agglomération angevine avec leur abonnement scolaire IRIGO Carte A'TOUT portant la vignette Aléop</p> <p>Il faut comprendre que le point de départ du voyage et le point de destination du voyage doivent être intégralement réalisés au sein de l'agglomération angevine</p> <p>Tout déplacement n'étant pas réalisé intégralement au sein de l'agglomération angevine nécessite l'utilisation d'un billet SNCF pour la totalité du voyage, la combinaison de deux titres de transport se succédant n'étant pas acceptée.</p> <p>Les gares de l'agglomération d'Angers Métropole sont : Savennières ; Le Vieux-Briollay ; St Mathurin ; La Bohalle ; Trélazé ; Angers Maître Ecole ; Angers St-Laud.</p> <p>Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné</p> <p><i>(Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr</i></p>	<p>Titre urbain non remboursable</p>
---	---	--	--------------------------------------



5 Garantie Ponctualité

La Garantie Ponctualité est un dispositif d'indemnisation mis en place par la Région des Pays de la Loire en cas de retard et/ou suppression pour les abonnés et uniquement en cas de suppression pour les clients occasionnels.

5.1 Abonnés

Pour les abonnés tutti, l'éligibilité à la Garantie Ponctualité est la suivante :

- Pour les titulaires de l'Abonnement tutti illimité : si les trains que l'abonné a déclaré prendre du lundi au vendredi subissent au moins 8 retards (>10 minutes) et/ou suppressions sur un mois calendaire.
- Pour les titulaires de l'Abonnement tutti mensuel : si les trains que l'abonné a déclaré prendre du lundi au vendredi subissent au moins 8 retards (>10 minutes) et/ou suppressions sur la période de validité de votre abonnement mensuel.
- Pour les titulaires de l'Abonnement tutti hebdomadaire : si les trains que l'abonné a déclaré prendre du lundi au vendredi subissent au moins 2 retards (>10 minutes) et/ou suppressions sur la période de validité de votre abonnement hebdomadaire.

Pour prétendre à indemnisation, les abonnés tutti mensuel ou hebdomadaire doivent fournir en pièce justificative leur abonnement nominatif lors de la souscription à la Garantie Ponctualité.

Les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- Pour les abonnés tutti illimité : Lorsque l'abonné subit au moins 8 retards (de plus de 10 minutes) ou suppressions de train sur un mois >> Indemnisation à hauteur de 20 % sur un prochain prélèvement*.

*Calcul de l'indemnisation réalisé sur la base des 2 trains enregistrés sur la plateforme dédiée.

Exemple : Pour les circulations du mois de juin, un e-mail sera envoyé aux abonnés éligibles à partir du 20 juillet et le prélèvement bancaire du mois d'août sera minoré de 20% (le 10 du mois environ).

- Pour les abonnés tutti mensuel : Lorsque l'abonné subit au moins 8 retards (de plus de 10 minutes) ou suppressions de train, sur la période de validité de votre abonnement mensuel >> Indemnisation à hauteur de 15 % sous forme de bon d'achat numérique valable uniquement pour des achats sur le site TER Pays de la Loire.
- Pour les abonnés tutti hebdomadaire : Lorsque l'abonné subit au moins 2 retards (de plus de 10 minutes) ou suppressions de train, sur la période de validité de l'abonnement hebdomadaire >> Indemnisation à hauteur de 15 % sous forme de bon d'achat numérique valable uniquement pour des achats sur le site TER Pays de la Loire.

L'inscription à ce service est gratuite. Pour pouvoir bénéficier de la Garantie Ponctualité 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 pour s'y inscrire.

5.2 Voyageurs occasionnels

Pour les voyageurs occasionnels, titulaires d'un billet, l'éligibilité à la Garantie Ponctualité est la suivante si toutes les conditions ci-dessous sont réunies :

- Le train a été supprimé et aucune solution de report (train, car, taxi) n'a pu être mise en œuvre dans les 30 minutes après l'heure théorique de départ du train supprimé.
- Le trajet indiqué sur le billet est interne à la région des Pays de la Loire (y compris gares en limite de la région Redon, Vitré, Alençon, Nogent le Rotrou et La Rochelle).
- Valable sur un train TER uniquement. La Garantie Ponctualité ne s'applique pas sur les autocars à l'exception des autocars de la ligne 6 (Nantes <> Cholet) et 11 (Nantes <> St Gilles Croix de Vie).

L'inscription à ce service est gratuite. La demande de remboursement doit être effectuée au plus tôt à J+1 après la date de circulation indiquée sur le billet, et au plus tard 30 jours après le voyage.

La demande de remboursement doit être effectuée du site TER Pays de la Loire Rubrique Services & Contacts >> Contacts >> Déposer une réclamation >> Objet de la demande : « Suppression » ou Services & Contacts >> Les garanties ponctualité >> Garantie ponctualité clients occasionnels.

En cas d'éligibilité, les billets sont remboursables à 100% quel que soit le montant du trajet.

Les indemnisations s'effectuent via un remboursement en bon d'achat numérique, valable uniquement pour un achat sur le site TER Pays de la Loire.

NOTA BENE : les clients non équipés de numérique adresseront leur demande par courrier postal au Centre Relation Clients, accompagnée de l'original des titres de transport et d'un RIB pour virement bancaire. Pas de dépôt de dossier en gare.

Service relation clients SNCF TER Pays de la Loire

BP 34 112

44041 NANTES Cedex 1

Pour davantage d'information sur les conditions générales d'application de la Garantie Ponctualité Pays de la Loire, se reporter aux conditions générales d'application disponibles sur le site TER Pays de la Loire en cliquant sur <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/services-contacts/garantie-ponctualite>

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.

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 du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 ; 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 le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés. 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.

6.1.2 Responsabilité

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 €.

6.2 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

Sur les TER Pays de la Loire, la tarification animale appliquée est la suivante :

Pour rappel, le transport des animaux de compagnie est autorisé sous réserve de l'acceptation par les autres voyageurs.

Tarifs TER Pays de la Loire pour des parcours en TER internes à la région des Pays de la Loire ou pour un parcours TER Pays de la Loire en correspondance avec TGV/Intercités:

- Gratuit pour les animaux de moins de 6 kilos transportés dans un contenant de 45 x 30 x 25 cm max à condition que le contenant puisse être glissé sous le siège ou déposé sur un espace bagage. 1 contenant gratuit autorisé par voyageur. Par conséquent, aucun titre n'est nécessaire pour l'animal.
- Billet -50% de réduction pour les animaux de plus de 6 kg et par contenant supplémentaire pour les animaux de moins de 6 kilos. Le montant à percevoir est égal au prix d'un titre de transport comportant une réduction de 50 % sur le prix de base régional de 2ème classe, quelle que soit la classe utilisée par le voyageur. La réduction est toujours calculée en tenant compte de la distance tarifaire du trajet.
Les animaux de plus de 6 kilos doivent être muselés et tenus en laisse.
- Les personnes handicapées civiles 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 désormais gratuitement et sans billet. Il n'est plus nécessaire d'établir un titre de transport « 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.

Tarifs pour des parcours TER à destination d'autres régions limitrophes :

- **De la région des Pays de la Loire vers Centre Val de Loire :**

Petits animaux (-6kg) en contenant : forfait de 7€

Chien en laisse (+6kg) : 50% du tarif normal de référence

- **De la région des Pays de la Loire vers la région Nouvelle-Aquitaine :**

Tarif unique en fonction de la distance parcourue :

Jusqu'à 43 km : 2€

De 44 à 80 km : 4€

81 km et + : 7€

- **De la région des Pays de la Loire vers la région Normandie**

Petits animaux (-6kg) en contenant : forfait de 7€

Chien en laisse (+6kg) : 50% du tarif normal de référence

- **De la région des Pays de la Loire vers la région Bretagne**

Petits animaux (-6kg) en contenant : forfait de 7€

Chien en laisse (+6kg) : 50% du tarif normal de référence

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 Finalité du 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)

Conditions Générales de Vente et de Transport

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 SA, 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 SA, ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement de tout ou partie d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Dans le cas où la demande du Client serait adressée à un Centre de Relation Clients de SNCF Voyageurs SA non concerné par l'objet de votre demande, la demande sera adressée au service ou à l'agence concerné qui prendra contact avec le Client.

La liste des services des transporteurs en charge de la gestion des demandes clients est consultable sur le site SNCF : <https://www.sncf.com/fr/service-client/reclamations>.

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
- L'opérateur du réseau de transport urbain partenaire, aux fins d'émission de son propre support billettique.
- La Région des Pays de la Loire, Autorité organisatrice du service public de transport régional, à des fins d'information et de dimensionnement du dispositif de transport régional.

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 « Salesforce » ou « Diva », infrastructure technique ayant accès aux données.

1.4 Durée de la convention

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 Droit 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 69 003 Lyon

Ces droits sont plus amplement décrits sur le site de la CNIL

<https://www.cnil.fr/fr/reglementeuropeen-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

1 Barème de régularisation TER Pays de la Loire

A compter du 08/01/2024

Barèmes régularisation TER

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	Plus de 300km
Barème exceptionnel	7€	13€	22€	32€	55€	80€
Barème exceptionnel minoré	5€	9€	16€	22€	40€	60€
Barème bord	11€	17€	28€	40€	65€	90€
Barème bord minoré	8€	13€	20€	30€	50€	65€
Barème contrôle	50€	50€	50€	65€	90€	120€
Barème contrôle – IF	50€	50€	50€	50€	60€	70€
Barème contrôle – IP	0€	0€	0€	15€	30€	50€
Barème contrôle majoré	70€	70€	80€	90€	100€	120€
Barème contrôle majoré – IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
Barème contrôle majoré – IP	0€	0€	10€	20€	30€	50€

Première classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	Plus de 300km
Barème exceptionnel	11€	18€	30€	44€	80€	125€
Barème exceptionnel minoré	8€	14€	24€	32€	60€	85€
Barème bord	16€	22€	38€	50€	90€	135€
Barème bord minoré	12€	16€	28€	36€	68€	100€
Barème contrôle	50€	60€	65€	85€	110€	145€
Barème contrôle – IF	50€	50€	50€	50€	70€	70€
Barème contrôle – IP	0€	10€	15€	35€	40€	75€
Barème contrôle majoré	70€	80€	85€	100€	110€	145€
Barème contrôle majoré – IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
Barème contrôle majoré – IP	0€	10€	15€	30€	40€	75€

IF : Indemnité forfaitaire

IP : Insuffisance de perception