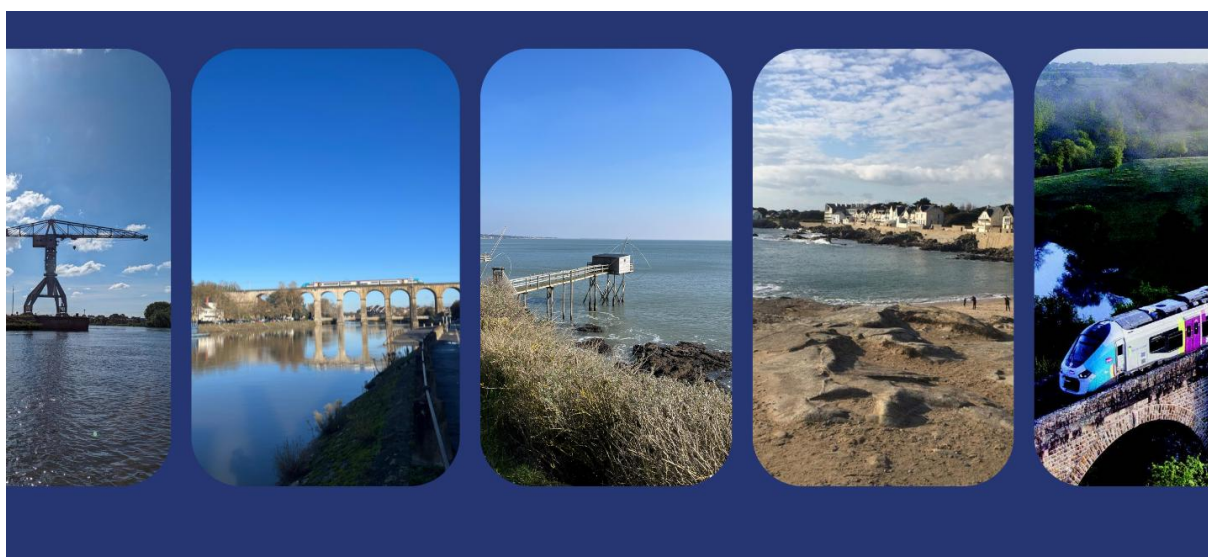


CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT ALEOP EN TER



Version septembre 2026

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 aux transporteurs Aléop en TER.....	7
2.1 Définition du contrat de transport.....	7
2.2 Billet direct.....	6
2.3 Conditions d'accès aux Transporteurs Aléop en TER.....	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 la région des Pays de la Loire.....	9
2.4 Titres de transport valables sur Aléop en TER.....	10
2.4.1 Les différents titres de transports.....	10
2.4.2 Vente des titres de transport Aléop en TER.....	11
2.4.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur Aléop en TER.....	12
2.5 Validité et validation des titres de transport Aléop en TER.....	12
2.5.1 Validité des titres.....	12
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 Aléop en TER.....	13
3.1 Echange des titres de transport.....	13
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 Aléop en TER.....	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 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.....	25
1.8 Informations données sur les prix.....	26
2. Détermination des prix réduits	26
2.1 Prix applicables aux enfants	26

2.1.1 Enfants de moins de 4 ans	26
2.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans	26
2.1.3 Enfants à partir de 12 ans	26
2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur Aléop en TER	26
3. Tarification nationale applicable sur Aléop en TER	27
3.1 Calendrier Voyageur	27
3.2 La gamme Découverte	27
3.3 Les cartes commerciales	27
3.4 Abonnement Forfait	30
3.5 Tarifs pour les Groupes	30
3.6 Prestation Affrètement Voyageurs	32
3.7 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre	397
3.8 Familles nombreuses	39
3.9 Aller et retour populaires	41
3.10 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées	40
3.11 Promenades d'enfants	476
4. Tarification régionale applicable sur Aléop en TER.....	487
5. Garantie Ponctualité	58
6. Prestations associées au transport.....	60
6.1 Bagages	60
6.1.1 Généralités.....	60
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	60
6.2 Objets trouvés.....	61
6.3 Animaux.....	61
Volume 3 – Données à caractère personnel.....	62
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	65
1 Barème de régularisation sur Aléop en TER.....	65

Volume 1 – Dispositions générales

1 Champs d'application

1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés par SNCF VOYAGEURS et assurés par SNCF VOYAGEURS TER Pays de la Loire et SNCF VOYAGEURS LOIRE OCÉAN en tant que Transporteurs Aléop en TER pour la Région des Pays de la Loire sur le réseau régional Aléop en TER.

Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

Ces Conditions Générales de Vente et de Transport 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 :

- Les services ferroviaires autres que SNCF VOYAGEURS TER Pays de la Loire et SNCF VOYAGEURS LOIRE OCEAN
- 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 aux Transporteurs Aléop en TER

2.1 Définition du contrat de transport

Les transporteurs Aléop en TER s'engagent 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 5 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site <https://www.sncf-voyageurs.com> ou sur la page dédiée : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/billet-direct/>

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets ferroviaires (services routiers exclus) * 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 :

1. Votre voyage avec correspondance doit concerner les opérateurs TGV INOUI, OUIGO, Intercités ou les trains régionaux opérés par SNCF Voyageurs sur :

-Les lignes nationales ;

-Les lignes internationales opérées par SNCF Voyageurs : Paris – Fribourg, Paris – Barcelone, Paris – Milan ;

La partie française des lignes : France – Allemagne, France – Suisse, France – Belgique, France – Luxembourg, France – Italie et Paris – Vienne.

2. Votre voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'un paiement unique.
3. Les correspondances de votre voyage de bout en bout vous ont été proposées par votre canal d'achat (vendeurs, agences de voyage en ligne, automate de vente...) en respectant les temps minimum et maximum définis par l'entreprise ferroviaire.
4. Votre ou vos billets mentionnent le numéro de train, la date et l'horaire de chaque trajet

Si vous remplissez ces quatre (4) conditions, votre voyage avec correspondance constitue un seul contrat de transport de bout en bout qui vous offre :

- 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 dans les conditions de l'article 5.1 du Volume 1 des présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport ;

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

Si vous ne remplissez pas ces 4 conditions, vos billets en correspondance constituent des contrats de transport distincts n'offrant pas la garantie du « Billet Direct ».

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

Toute réclamation doit intervenir dans les 3 mois de votre voyage.

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez les conditions générales rubrique « Billet Direct » sur sncf-voyageurs.com.

*le billet direct s'applique néanmoins lorsque le voyageur a bien acheté un titre de transport ferroviaire et qu'il est finalement acheminé de manière inopinée par voie routière.

Conditions d'accès aux Transporteurs Aléop en TER

2.3.1 Conditions générales

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER du réseau Aléop en TER

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable, en format papier ou dématérialisé, remplissant les conditions des présentes CGV, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que la validation ou l'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 trains TER, tout voyageur doit impérativement être à quai et en mesure de monter à bord de son train au plus tard 2 minutes avant l'heure de départ. Au-delà de ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

2.2.2 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux

Aucun animal n'est normalement admis dans les voitures servant au transport des voyageurs. Cependant, sous réserve de l'acceptation par les autres voyageurs et de l'achat d'un titre valable pour l'animal, sont

tolérés les chiens de grande taille tenus en laisse et muselés par leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de moins de 6 kilos convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45x30x25 cm. Les renseignements tarifaires sont disponibles dans le paragraphe 6.2 du Volume 2 des présentes CGV. 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.

2.2.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans les trains TER du réseau Aléop en TER

➤ A bord des TER en dehors de la période de réservation du 1er mai au 27 septembre 2026

Les vélos (long. max 1.85 m, pneus max 60 mm) 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.

Les tandems pliants pliés sont acceptés dans les mêmes conditions que les vélos.

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.

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.

Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès des vélos à bord du train.

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

Aucune restriction d'accès n'est applicable pour les vélos pliants et les trottinettes (électrique ou pas) sous réserve qu'ils soient pliés et rangés sans encombrer les plateformes ou les couloirs.

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 130 x 90 x 50 cm.

➤ A bord des TER pendant la période de réservation du 1er mai au 27 septembre 2026

Du 1er mai au 27 septembre 2026, la réservation de la place vélo devient obligatoire pour tous sur toutes les lignes de la région Pays de la Loire (sauf Trams-Trains).

La réservation est payante au tarif de 1€ pour les voyageurs occasionnels et gratuite pour les voyageurs abonnés sur leur axe d'abonnement (1 AR max par jour).

L'absence de réservation est verbalisable selon le barème de régularisation repris en Volume 4-Annexe.

Les vélos doivent porter une étiquette vélo portant le nom et n° de téléphone de son propriétaire

Sont considérés comme abonnés :

1) Abonnement Tutti + et – de 26 ans hebdo, mensuel et illimité, Abonnement Métrocéane hebdo et mensuel, 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, Abonnement Presqu'il de Guérande CAP Atlantique

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 trams-trains Nantes <> Clisson et Nantes T2 <> Châteaubriant T1 (Toute l'année)**

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

- Les vélos pliés sont acceptés sans restriction. Ils doivent être disposés sans gêner les autres voyageurs,
- Les autres vélos non pliés (long. max 1.85 m, pneus max 60 mm) sont autorisés à bord des Trams-Trains sauf pour les Trams-Trains arrivant en gare de Nantes entre 7h15 et 9h et partant de la gare de Nantes entre 16h30 et 19h du lundi au vendredi. Sur ces deux périodes 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>

Particularités concernant les Engins de Déplacement Personnel Motorisé (Trottinettes électriques, vélos électriques, les gyropodes, les monoroues ou les hoverboards) dans le contexte des Transports Publics :

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de :

- Recharger les Engins de Déplacement Personnel Motorisé à bord des trains TER de la région des Pays de la Loire
- D'obstruer les espaces à bord. Les Engins de Déplacement Personnel Motorisé ne doivent pas être stockés dans les espaces en cul-de-sac situés à proximité des issues, ceci afin de garantir une évacuation rapide des passagers en cas d'incident

2.3 Titres de transport valables sur Aléop en TER

2.3.1 Les différents titres de transports

Pour les parcours réalisés sur le réseau Aléop en TER, il existe les différents types de titres de transport suivants :

- 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 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 la tarification Aléop en TER en région des 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 ISO perdu ou volé.

2.3.2 Vente des titres de transport du réseau Aléop en TER

2.3.2.1 Généralités

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

- Du 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 gares 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
- Via le service sms+ au 93800 avec mot clé pour certains titres événementiels

Pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, se reporter au Volume 2 article 3.5

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

2.3.2.2 Spécificités

Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs partant d'un tel point d'arrêt doivent avoir au préalable acquis un titre de transport avant l'accès au train. Dans le cas contraire, si le client se présente de lui-même et immédiatement au chef de bord, il sera fait application du barème exceptionnel (se reporter au Volume 3 – Annexe 111 des présentes CGV).

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.

2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur Aléop en TER

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.

2.4 Validité et validation des titres de transport Aléop en TER

2.4.1 Validité des titres

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

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

Si un titre de transport Aléop en TER 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 ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

2.4.2 Délai d'utilisation des titres de transport

Le titre de transport Aléop en 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.

2.4.3 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 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.

2.4.4 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 Aléop en TER

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

3.1 Echange des titres de transport

Les titres TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables sans frais jusqu'à J-1.

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 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 ISO :

- Seuls les titres de transport originaux peuvent faire l'objet d'un remboursement.
- Aucun remboursement partiel de titre de transport pour abandon de parcours n'est effectué après le début du trajet.

Le Billet Digital TER acheté via 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 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. 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. 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 ISO, 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 Aléop en TER » 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 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, 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 Aléop en TER ».

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 sncf.com

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

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

- Jusqu' à la régularisation des impayés pour provision insuffisante ;
- 6 mois en cas d'impayé résultant d'une fraude avérée (notamment utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée...) ;
- 1 an en cas d'utilisation frauduleuse (telle que définie au paragraphe précédent), de comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare, ou de comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal – partie législative).

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

Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire est repris à l'Annexe 10 du Volume 5 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site sncf.com : « 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 les transporteurs SNCF VOYAGEURS.

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

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

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

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

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

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 Aléop en TER ».

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 Aléop en TER ».

4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées

En l'absence de titre de transport (et situation assimilée, telle que l'absence de Billet Digital TER imprimé ou chargé sur smartphone ou du Billet SMSTER), 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 Aléop en TER :

- 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 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 les Transporteurs Aléop en TER »

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.

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 : [Demande d'information et réclamations | TER Pays de la Loire](#)

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

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 : [Demande et réclamation | SNCF Voyageurs](#)

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

SNCF Voyageurs répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Centre Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter la Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier adressé à Médiatrice SNCF VOYAGEURS TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site : <https://mediation.sncf-voyageurs.com>

Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires :

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

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

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

Volume 2 - Gamme tarifaire applicable sur Aléop en TER

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 pour les parcours réalisés sur Aléop en TER 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 ;

- Un prix de base inter régional spécifique 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 au point 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 définis au point 1.4 ci-dessous.
- Un prix de base inter régional spécifique pour les parcours interrégionaux de la région des Pays de la Loire vers la région Bretagne. Définis au point 1.5 ci-dessous
- Un prix de base inter régional spécifique pour les parcours interrégionaux de la région des Pays de la Loire vers la région Centre Val de Loire définis au point 1.6 ci-dessous
- Un tarif spécifique sur l'axe Nantes-Rennes défini au point 1.7 ci-dessous

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

1.2 Prix de base pour les parcours réalisés sur Aléop en TER sur une relation interne à la région des Pays de la 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.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs au barème kilométrique avec réduction applicables dans la Région. Tarifs 2^{nde} classe en vigueur au 1^{er} juillet 2026

prix du billet plein tarif (seconde)			
distance		paramètres	
de	à	a	b
1	16	0,9723	0,2429
17	32	0,3129	0,2707
33	64	2,5865	0,1996
65	109	3,6096	0,1859
110	149	5,1051	0,1780
150	199	10,1040	0,1491
200	300	9,6921	0,1510
301	499	17,0561	0,1287
500	799	23,0444	0,1150
800	9 999	40,2352	0,0944

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

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.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs au barème kilométrique avec réduction applicables dans la Région. Tarifs 2^{nde} classe en vigueur au 01/04/2026

prix du billet plein tarif (seconde)			
distance		paramètres	
de	à	a	b
1	16	0,9627	0,2405
17	32	0,3098	0,2680
33	64	2,5609	0,1976
65	109	3,5739	0,1841
110	149	5,0546	0,1762
150	199	10,0040	0,1476
200	300	9,5961	0,1495
301	499	16,8872	0,1274
500	799	22,8162	0,1139
800	9 999	39,8368	0,0935

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 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.

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} juillet 2026

BKRI Juillet 2026 - 2nde			
De (km)	A (km)	a	b
1	16	0,960	0,2398
17	32	0,308	0,2672
33	64	2,553	0,1971
65	109	3,564	0,1836
110	149	5,040	0,1758
150	199	9,975	0,1473
200	300	9,568	0,1491
301	499	16,839	0,1271
500	799	22,751	0,1136
800	9999	39,724	0,0932

1.5 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER 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 01/07/2026

prix du billet plein tarif (seconde)			
distance de à		paramètres a b	
1	16	2,9862	0,1215
17	29	2,6565	0,1354
30	32	6,1565	0,1354
33	64	7,2933	0,0998
65	69	7,8048	0,0930
70	109	10,3048	0,0930
110	149	13,5526	0,0890
150	189	20,0520	0,0746
190	199	22,5520	0,0746
200	229	22,3461	0,0755
230	269	24,8461	0,0755
270	300	27,3461	0,0755
301	309	31,0281	0,0644
310	349	33,5281	0,0644
350	389	36,0281	0,0644
390	439	38,5281	0,0644
440	499	41,0281	0,0644
500	799	44,0222	0,0575

1.6 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER 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.

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} juillet 2026

prix du billet plein tarif (seconde)			
distance de à		paramètres a b	
1	15	2,1862	0,1215
16	16	3,8862	0,1215
17	30	3,5565	0,1354
31	32	5,3065	0,1354
33	50	6,4433	0,0998
51	64	8,1433	0,0998
65	65	8,6548	0,0930
66	85	10,3548	0,0930
86	105	12,0548	0,0930
106	109	13,8048	0,0930
110	125	14,5526	0,0890
126	145	16,2526	0,0890
146	149	17,9526	0,0890
150	165	20,4520	0,0746
166	185	22,1520	0,0746
186	199	23,9020	0,0746
200	205	23,6961	0,0755
206	235	25,3961	0,0755
236	265	27,0961	0,0755
266	295	28,7961	0,0755
296	300	30,4961	0,0755
301	325	34,1781	0,0644
326	355	35,9281	0,0644
356	385	37,6281	0,0644
386	415	39,3281	0,0644
416	445	41,0281	0,0644
446	475	42,7781	0,0644
476	499	44,4781	0,0644
500	505	47,4722	0,0575
506	535	49,1722	0,0575
536	565	50,8722	0,0575
566	595	52,5722	0,0575

1.7 Prix du billet Aléop 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 01/07/2026 sur l'axe Nantes-Rennes au départ de la région des Pays de la Loire

	01/07/2026
Adulte	22,0 €
Enfant -12	11,0 €
mezzo -26	11,0 €

1.8 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 ; 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 transports conjoints/complémentaires sur un même train.
Un abonnement souscrit pour une relation déterminée n'est valable que sur ladite relation. L'utilisation conjointe de tout autre titre de transport n'est pas autorisée. Les prolongements de parcours sans changement de train ne sont pas autorisés et nécessitent l'acquisition d'un titre pour la totalité du parcours.
- Lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains TER (Aléop en TER 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 Aléop en TER 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.

1.9 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 Aléop en TER

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. Sur Aléop en TER, le billet est nommé Billet Aléop Junior ½ tarif (4/11 ans)

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. Sur Aléop en TER, le billet est nommé Billet Aléop plein tarif.

2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur Aléop en TER

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 Aléop en TER

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur Aléop en TER 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 Aléop en TER 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 sur Aléop en TER. Ces réductions s'appliquent sauf indication contraire sur le tarif de base applicable sur Aléop en TER à l'intérieur de la région et entre deux régions.

3.3.2 Particularités de la carte Avantage sur Aléop en TER

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

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

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 Aléop en TER

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 Aléop en TER 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. 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.

3.3.2.2 Particularités de la carte Avantage Adulte sur Aléop en TER

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 Aléop en TER 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. 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 Aléop en TER

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 2^{de} et 1^{ère} 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 Aléop en TER pour des parcours internes à la région des Pays de la Loire. Pour des parcours interrégionaux, se référer 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. Les modalités d'échange et de remboursement des cartes Avantages sont précisées dans le Tarif Voyageurs SNCF

Nota Bene : Règles d'application des cartes Avantage 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 Aléop en TER

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.

Sur Aléop en TER, 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 Aléop en TER

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 et Abonnement Max Actif+

Depuis le 01/01/2024, les abonnements Forfait mensuels et hebdomadaires ne sont plus acceptés à bord d'Aléop en TER

Depuis le 01/03/2025, l'Abonnement Max Actif+ n'est plus autorisé à bord d'Aléop en TER.

3.5 Tarifs Nationaux pour les Groupes

3.5.1 Tarifs et modalités

Bénéficiaires

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 disponible sur internet :

- Voyages en groupe < 60 pax : <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>
- Pour les groupes > 60 pax, sur le site de TER de votre région, en complétant le formulaire suivant : <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>

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 « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 50% sur la base du tarif normal du barème kilométrique régional ou inter régional sur Aléop en TER et TER des autres régions
- Pour un « Adulte » : le tarif « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 50% sur la base du tarif normal du barème kilométrique régional ou inter régional sur Aléop en TER et TER des autres régions
- Pour un « Enfant » : le tarif « enfants en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 75% sur la base du tarif normal du barème kilométrique régional ou inter régional sur Aléop en TER et TER des autres régions

Minimum de perception

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

Conditions d'utilisation des titres de transport

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

Canaux de vente

Selon la composition du groupe et des spécificités tarifaires, l'organisateur aura accès aux canaux de ventes suivants :

- Voyages en groupe <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/> pour les groupes de moins de 10 à 59 passagers ;

- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs pour les groupes de moins de 10 à 59 passagers ;
- Le Centre d'Appel Unique TER pour certains tarifs spécifiques (promenade d'enfants, tarifs conventionnés, ...) et pour les groupes de 60 à 99 passagers via le formulaire accessible depuis le site TER Pays de la Loire.

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

Réservation des places

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

Demande de modification de la réservation

Demande de modification de la réservation

La demande varie en fonction du canal d'achat :

- Voyages en groupe : la fonctionnalité de modification/échange sera mise en œuvre dans les meilleurs délais. En attendant cette fonctionnalité, une fois le paiement réalisé, si le groupe veut modifier son voyage, il doit d'abord annuler le voyage déjà payé au plus tard à J-7 jours avant la date de voyage, et refaire une nouvelle demande sur le site www.voyages-train-groupes.sncf.fr. Le voyage initial sera remboursé si annulé au plus tard à J-7 avant la date de voyage souhaitée. Passé ce délai, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : cette fonctionnalité sera mise en œuvre dans les meilleurs délais.
- Le Centre d'Appel Unique TER : 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 :

La demande varie en fonction du canal d'achat :

- Site Voyages en groupe : annulation gratuite possible jusqu'à J-7 avant le voyage. De J-6 à J0, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : annulation gratuite possible jusqu'à J-7 avant le voyage. De J-6 à J0, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.
- Le Centre d'Appel Unique TER : 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. 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 Prestation Affrètement Voyageurs

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables aux contrats d'affrètement que l'opérateur SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE conclut avec ses Clients lorsqu'elle fournit des services de

transport ferroviaire, exécutés au moyen de circulations spéciales ou régulières, avec a minima une origine et/ou une destination située en Pays de la Loire.

3.6.1 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet la fourniture par SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE au Client, d'une prestation de transport ferroviaire, entendue comme le transport de personnes à bord d'une rame entièrement dédiée au Client, à l'exclusion des locaux de services, aux fins d'opérations ponctuelles et occasionnelles de transport ferroviaire de personnes, en contrepartie d'un prix établi à partir des prestations fournies et non du nombre de voyageurs effectivement transporté.

3.6.2 Utilisation des capacités

Le Client s'engage à utiliser la capacité de transport uniquement aux fins d'opérations de transport de personnes occasionnelles, ponctuelles et privées. Il se charge de gérer le placement de ses participants, il n'y aura pas d'émission de billets individuels.

Le Client peut utiliser la capacité de transport pour son propre compte ou pour assurer le transport de ses membres, ses adhérents, ses affiliés ou encore de son personnel.

Le bénéfice de la capacité de transport est pour le seul usage du Client et ne peut être cédé à des personnes tierces.

Le Client s'interdit toute activité de revente de capacité de transport qu'elle soit directe ou indirecte, en vue d'un transport public de personnes. En conséquence, la revente à la place ou au public des capacités de transport objet du présent Contrat par le Client, directement ou indirectement, est expressément interdite à l'exception des cas suivants :

- transport d'un groupe de personnes préalablement constitué voyageant dans un objectif précis et commun autre que la seule opération de transport, sans revente au public (déplacements de groupes organisés à des fins sociales, culturelles, sportives, événementielles, récréatives, etc.)
- transport de personnes pour les besoins d'un organisateur de voyages à forfait au sens de l'article L.211-1 du Code du tourisme. La prestation de transport objet du Contrat doit impérativement être intégrée dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

3.6.3 Commande et conclusion du contrat

A) Demande du client et étude préalable

Par la demande d'affrètement, le Client indique à SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE les données de l'affrètement qu'il souhaite réaliser et précise notamment :

- Les gares de départ et d'arrivée demandées pour la réalisation de la prestation ;
- Les dates et créneaux horaires d'affrètement souhaités (+/- 1 heure) ; La capacité du matériel de transport (nombre de places souhaitées) ;
- Le nom de l'événement concerné ;
- Les coordonnées de l'accompagnateur.

Une demande d'affrètement peut concerner un seul voyage (aller simple ou aller-retour).

Après étude, SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE informe le Client de l'acceptation de sa demande ou lui propose une offre de substitution (autocar).

B) Fixation du prix

Le prix de l'affrètement est déterminé par SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE en fonction :

- des éléments spécifiques à l'affrètement demandé par le Client (capacité de transport, période de circulation, prestations complémentaires) ;
- des données économiques connues au moment de la conclusion du Contrat (coûts de production internes, externes).

C) Conclusion du contrat

Le Contrat d'affrètement sera réputé conclu entre les Parties seulement lorsque SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE

aura reçu par mail au plus tard 60 jours avant la date de début du voyage : le devis signé et paraphé incluant les Conditions Générales de ventes TER Pays de la Loire et les dispositions de l'assurance Responsabilité Civile Affrètement Police AXA CORPORATE SOLUTIONS n° 413.029.039.20 ;

- et lorsque SNCF Voyageurs TER Pays de la Loire sera en mesure de constater le paiement par le Client, d'un acompte correspondant à 25% du prix de l'affrètement.

Ces éléments sont cumulatifs et à défaut de leur réception par SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE le délai susmentionnés, la proposition émise par SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE sera caduque.

Aucune modification, rature ou surcharge ne doit être apportée au Contrat ; celui-ci deviendrait alors caduc et serait résolu de plein droit.

3.6.4 Modalités de paiement

Le paiement du solde du prix de l'affrètement doit impérativement intervenir **au plus tard** trente (30) jours avant le départ du train par virement bancaire, faute de quoi le Contrat sera résilié de plein droit et SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE gardera l'acompte de 25% versé par le Client.

3.6.5 Exécution par équivalent et inexécution

A) Exécution équivalent

Dans le cas où SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE ne serait pas en mesure d'assurer la prestation telle que définie au Contrat, elle s'engage, dans la mesure du possible, à proposer au Client une capacité de transport par substitution équivalente (origine – destination) par voie ferroviaire ou routière. SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE sera alors réputée avoir exécuté ses obligations contractuelles.

A défaut, SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE restituera au Client les sommes préalablement versées et indemniser, en outre, le Client du préjudice qu'il subit sur la base des pièces justificatives produites par lui.

En toute hypothèse, l'indemnité que doit verser SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE ne saurait excéder celle mise à la charge du Client en cas d'annulation de sa part et ce, dans des délais et proportions identiques (cf. 6.3 ci-après).

B) Force majeure et sécurité des voyageurs

Lorsque SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE n'est pas en mesure d'exécuter ses obligations au Contrat, en cas de force majeure ou pour des motifs liés à la sécurité des voyageurs, elle le notifie au Client par lettre recommandée avec accusé de réception.

Elle lui restitue les sommes préalablement réglées (acompte ou, le cas échéant, prix total de l'affrètement) pour solde de tout compte. Aucune indemnité supplémentaire n'est due au Client

C) En cas d'annulation ou de modification du contrat du fait du client

En cas d'annulation ou de modification du Contrat du fait du Client, hors cas de force majeure, le Client sera redevable des sommes suivantes en dédommagement des frais engagés par SNCF Voyageurs TER Pays de la Loire :

- A partir de J-30 : 25% du prix de l'affrètement
- A partir de J-15 : 50% du prix de l'affrètement
- A partir de J-2 : 100% du prix de l'affrètement

Dans l'hypothèse où une partie seulement des trains initialement affrétés seraient annulés, la somme définitivement retenue est la proportion correspondant au nombre de trains annulés, en sus des pénalités énoncées ci-dessous.

Il est expressément convenu que SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE est en droit de considérer le Contrat comme annulé du fait du Client lorsque :

- il n'est pas procédé au paiement du solde de prix de l'affrètement

3.6.6 Engagements spécifiques du client

Nonobstant les obligations qui lui incombent par ailleurs en vertu des présentes Conditions Générales de Vente, le Client s'engage à respecter certaines obligations relatives notamment, aux personnes et aux biens ou matériels embarqués, aux caractéristiques des matériels ferroviaires et à l'utilisation de leurs équipements mis à sa disposition, ainsi qu'à la diffusion de vidéos à bord.

A) Engagements du client relatifs aux personnes et aux matériels embarqués

Le Client s'engage notamment à :

- Ne pas encombrer les plates-formes des voitures et d'extrémité du train ;
- Ne pas utiliser d'installation électrique supérieure à 500 watts ;
- Ne pas dégrader le matériel roulant propriété de SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE et les biens mobiliers et immobiliers s'y trouvant et à contracter conformément à l'article 9 ci-après, les assurances

nécessaires à la couverture de tels risques, notamment les dégradations causées par les passagers à bord du train affrété : dégradation de matériel anti-feu (extincteurs), fauteuil de voitures, toilettes ... ;

- Solliciter la présence de personnels SNCF en gare et à bord du train ;
- Ne pas vendre d'alcool à bord, et, **dans le cadre d'une consommation de produits alcoolisés** offerts à titre gracieux aux participants du voyage, **assurer une vigilance particulière aux abus pouvant entraîner des dommages corporels et matériels graves ;**
- A fournir au Chargé(e) de Clientèle de SNCF Voyageurs TER Pays de la Loire, les coordonnées du représentant du groupe présent à bord du train

B) Engagements du client relatifs aux fourgons comportant une porte d'accès latérale et aux trains de remisage.

Le Client s'engage également à respecter lorsque le train comporte un fourgon avec porte d'accès latérale :

- Accès au fourgon : l'accès doit être autorisé par un agent SNCF qui est chargé d'ouvrir la porte.
- Départ d'un train en ligne : aucun client ne peut voyager dans le fourgon. Un responsable du train doit informer l'agent SNCF de la fin des opérations de chargement, qui sont sous la responsabilité du Client.

En ce qui concerne le départ d'un train vers un lieu de remisage, un responsable du train doit informer l'agent SNCF de la fin des opérations de chargement.

C) Engagements du client relatifs à la propreté

La prestation de nettoyage après voyage fait partie de la prestation. Toutefois, en cas de dégradations nécessitant un nettoyage exceptionnel, un tarif de 500 € / h de nettoyage sera appliqué.

3.6.7 Responsabilité

A) Prescriptions légales et réglementaires

Le Client s'engage à respecter les prescriptions légales et réglementaires en vigueur et notamment celles concernant la police et la sécurité des chemins de fer.

A cet égard le Client prend acte que pour des raisons de sécurité, il est notamment interdit :

- de monter dans une voiture ou d'en descendre lorsque le train n'est pas arrêté,
- de monter dans une voiture ou d'en descendre alors que l'annonce de départ a été donnée, soit par signal optique, soit par un signal sonore émis par radio, haut-parleur ou tout autre moyen.
- de faire obstacle à la fermeture des portes ou de tenter de les rouvrir après l'annonce de départ, ainsi que de tenter de les ouvrir pendant la marche ou avant l'arrêt complet du train.

Le Client doit veiller à ce que son personnel et toute personne se rendant, à sa demande, dans les emprises SNCF aient connaissance et observent strictement toutes les consignes et plans de prévention qui leurs seront données par les responsables des établissements SNCF.

Par ailleurs, **le Client s'engage à faire respecter l'interdiction de fumer à bord des trains** en vertu de la loi Evin n°91-32 du 10 janvier 1991 et du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 mentionnant l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif tels que les moyens de transport collectif. Cette interdiction de fumer à bord des trains concerne tant les voyageurs que les agents SNCF ou ceux des prestataires. Le fumeur s'expose à une amende prévue pour les contraventions de la troisième classe que les agents SNCF assermentés sont dûment habilités à verbaliser à bord.

Tout accident ou dommage quelconque provoqué par l'inobservation des dispositions ci-dessus, entraîne la responsabilité du Client qui s'engage à indemniser SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE et ses agents du préjudice subi par eux, à les garantir contre toute action exercée à leur encontre par les victimes, ainsi qu'à renoncer à tout recours contre SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE, ses agents et ses éventuels assureurs.

B) Dommages corporels

SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE répond des dommages corporels subis par les personnes transportées dans les mêmes conditions que celles fixées pour tout contrat de transport ferroviaire de voyageurs.

C) Avaries et pertes de bagages

SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les bagages et autres biens et équipements emportés par le Client, qui demeurent sous la garde exclusive du Client, même lorsqu'ils sont placés dans les emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture ou en fourgon, sauf à rapporter la preuve d'une faute de SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE.

D) Autres dommages

Le Client supporte les conséquences pécuniaires des pertes et dommages matériels et immatériels de toute nature, y compris des immobilisations de matériels ferroviaires qui seraient causés du fait ou à l'occasion de l'exécution du Contrat :

- Aux voitures, installations, biens meubles et immeubles de SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE, qu'elle détient à titre quelconque.
- Aux biens des tiers,
- Aux biens des voyageurs sous réserve des dispositions figurant au 8.3 ci-dessus,
- A ses propres biens ou à ceux de son personnel.

En conséquence, le Client s'engage à indemniser SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE du préjudice subi par elle, à la garantir contre toute action qui pourrait être exercée à son encontre, ainsi qu'à renoncer à tout recours contre SNCF VOYAGEUR TER PAYS DE LA LOIRE, ses agents et ses éventuels assureurs.

3.6.8 Assurance « Responsabilité civile »

Le Client est tenu de souscrire à la police d'assurance de « Responsabilité Civile » **ASSURANCE « RESPONSABILITE CIVILE AFFRETEMENT » POLICE AXA CORPORATE SOLUTIONS N° 413.029.039.20** pour garantir les risques mis à sa charge à l'article 3.7.7 ci-dessus.

3.6.9 Non-respect des Conditions Générales de vente

En cas d'un manquement du Client aux présentes Conditions Générales de Vente ou de la survenance, du fait du Client ou des personnes transportées, des dommages importants visés à l'article 7, SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande d'affrètement pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date du manquement constaté.

3.6.10 Cession du contrat

Ce Contrat est conclu intuitu personae.

En conséquence, aucune Partie ne peut céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat directement ou indirectement à un tiers quelconque, sauf accord exprès et préalable de l'autre Partie.

Par dérogation, SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE peut céder le bénéfice et les obligations du présent Contrat à l'une de ses entités affiliées ou à une entité ayant acquis le contrôle de SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE, ayant fusionné avec SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE ou ayant acquis des actifs de SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE dans le cadre de la réforme ferroviaire, SNCF VOYAGEURS TER PAYS DE LA LOIRE informe le Client de cette cession.

3.6.11 Protection des données

Responsable du traitement : SNCF Voyages TER Pays de la Loire

Données collectées :

- Coordonnées du client (nom, email, téléphone)
- Liste des voyageurs (si fournie)
- Données de paiement (sécurisées)

Finalités : Gestion de la réservation, organisation du voyage, facturation

Durée de conservation : 3 ans après la prestation

Droits : Accès, rectification, effacement (contact : dpo@sncf.fr).

3.6.12 Divers

Les circulations spéciales affrétées par le Client, n'entrent pas dans le champ d'application de la Garantie Ponctualité Occasionnels applicable aux voyageurs à bord des trains réguliers.

3.7 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

3.7.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur le Aléop en TER

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.

3.7.2 Carte Famille militaire

Bénéficiaires et réduction applicable sur Aléop en TER

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 Aléop en TER

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.

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

3.7.3 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur Aléop en TER

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 sur Aléop en TER 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 CGV.

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

3.8 Familles nombreuses

3.8.1 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.

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 1^{ère} 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**

3.8.2 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 2^{ème} 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**

3.9 Aller - retour populaire

3.9.1 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.

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**

3.9.2 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, sur Aléop en TER sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

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, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) **se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com**

3.10 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 70cm de large et de 120cm 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 détentricrice 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, détentricrice d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 50 %, quel que soit son handicap, peut voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance (en plus de son accompagnateur pour les détenteurs d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 80%). Le chien guide d'aveugle « écouteur » ou d'assistance voyage gratuitement et sans billet. Il n'est pas nécessaire d'établir un titre de transport « chien guide gratuit ».

Pour les voyageurs aveugles ou malvoyants accompagnés de leur chien guide, ou les personnes handicapées accompagnées de leur chien « écouteur » ou d'assistance, la condition d'occupation exclusive du compartiment en voiture-lit (y compris sur les trains internationaux proposant ces prestations) n'est pas exigée. Lors du voyage, en cas d'opposition des autres voyageurs à la présence du chien guide d'aveugle, « écouteur » ou d'assistance, le personnel d'accompagnement essaiera de trouver, dans la mesure du possible, une solution de reclassement. En cas d'impossibilité à trouver une telle solution, les voyageurs pourront par exception se voir imposer la présence du chien guide.

Conditions d'application des facilités accordées

- 3 A - dans les trains sans réservation obligatoire :

- 31 A - la réduction ou la gratuité (points 21 B et 22 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées des catégories 1 A à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
- 32 A - la gratuité (point 23 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées aveugles de la catégorie 1 D à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
- 33 A - le surclassement gratuit (point 24 B ci-dessus), en faveur des personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant et de leur accompagnateur est accordé en toutes périodes du calendrier voyageurs ;

- 3 C - les conditions visées au point 2 B sont accordées à un accompagnateur par personne handicapée, l'un et l'autre devant voyager ensemble sur le même parcours.

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

- puisse corrélativement avoir la qualité d'accompagnateur de l'autre personne handicapée,

- puisse bénéficier des conditions visées au point 2 B.

Pièces justificatives

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

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

!! Particularités sur Aléop en TER en région des Pays de la Loire pour les accompagnateurs

La Région Pays de la Loire met en œuvre un billet de transport gratuit pour un accompagnateur de voyageur en situation de handicap possédant une carte Invalidité ou une Carte Mobilité Inclusion (CMI) quelle que soit la mention (« invalidité », « priorité » ou « stationnement »). Cette gratuité s'applique sur l'ensemble des transports régionaux (cars et trains).

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.

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.

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

3.11 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 Aléop en TER

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 SYNTHESE

Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Forfait Aléop (ex abonnement tutti)	Abonnement Tout Public avec libre circulation sur un parcours déterminé	Abonnement valable pour des parcours en Pays de la Loire et à destination des régions Bretagne, Normandie, Centre-Val de Loire et Nouvelle-Aquitaine. Autorisé Aléop en TER en train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux. Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire. 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. Existe en version -26 ans et 26 ans et +. Pour la version -26 ans, il est nécessaire d'avoir -26 ans à la date de début de validité du coupon Le Forfait Aléop 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). 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. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Coupon : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, Agences, Agences en ligne et partenaires distributeurs Pour la version illimitée : souscription en ligne sur https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/abonnements/tous-les-abonnements/abonnements-ter	Coupon Forfait Aléop Titre non échangeable Acheté sur Distributeur, guichet et canaux digitaux : <u>Forfaits monomodaux sans prestation urbaine</u> : Non échangeable, remboursement sans frais jusqu'à J-1. Les remboursements se font sur le canal d'achat (sauf distributeur au guichet) <u>Forfaits intermodaux avec prestation urbaine</u> : Remboursement auprès du Service Clientèle SNCF Aléop en TER au cas par cas (demande via formulaire au plus tard J-1 du début de validité avec scan abonnements). Remboursement total Fer+urbain. Infos complémentaires : Au-delà de J-1, Remboursement au cas par cas par le Service Clientèle SNCF Aléop en TER Cas par cas = Maladie, Accident, Déménagement, Perte d'emploi, sur envoi via le formulaire du site TER avec scans des abonnements et justificatifs ou certificats. 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 : Service Clientèle SNCF Aléop en TER BP34112 44041 Nantes cedex 1

			Pour la version « tutti illimité » : La demande de remboursement est à adresser au Service Clientèle SNCF Aléop en TER
Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Billet Aléop forfait Billet Aléop forfait -26 (ex billets tutti)	Tarif accessible aux abonnés Forfait Aléop en version illimitée et mensuelle	Ce tarif permet de bénéficier de billets à 50% de réduction sur le reste du réseau des Pays de la Loire - 50% de réduction par rapport au tarif normal du barème de base régional sur l'achat de billets 7j/7 pour le titulaire - 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 - La gratuité pour 1 à 3 enfants -12 ans gratuits accompagnant le porteur de l'abonnement tous les jours Autorisé sur Aléop en TER train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux. Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire (Uniquement pour le titulaire) La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Billet : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, en Agences, Agences en ligne, partenaires distributeurs <i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire</i>	Billet non échangeable Billet remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital Billet non remboursable à J pour tous les canaux.
Tarifs pour les Abonnés	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Forfait Aléop mensuel animal (ex Coupon mensuel animal)	Tarif accessible aux abonnés Forfait Aléop	Coupon adossé à un Forfait Aléop (illimité, mensuel, hebdomadaire, combiné ou non combiné) valable pour un animal de plus de 6 kilos en laisse voyageant avec l'abonné tutti. Pour les animaux de moins de 6 kilos en contenant : 1 contenant gratuit par voyageur Le coupon est au nom de l'abonné Le Forfait Aléop mensuel animal est un coupon libre circulation sur le même parcours que le titulaire de Forfait Aléop. 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 Aléop en TER. Si plusieurs animaux, 1 coupon par animal obligatoirement. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Coupon : disponible sur le site TER Pays de la Loire <i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire</i> Prix du Forfait Aléop mensuel animal forfaitaire au 01/01/2021 : 20€	Coupon Non échangeable / Non remboursable

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	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. Il n'implique pas de notion de sens. 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 La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Métrocéane existe en version hebdomadaire et mensuelle. Coupon : disponible au guichet, sur distributeur et sur le site TER Pays de la Loire Selon la combinaison choisie : Autorisé sur Aléop en TER en train et Car TER Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux et départementaux Autorisé sur les réseaux NAOLIB et YCEO <i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire</i>	Titre non échangeable L'abonnement Métrocéane mensuel ou hebdomadaire est remboursable jusqu'à J-1 Seule la part Ferest remboursable. Pas de remboursement sur la part urbaine Au-delà de J-1, Remboursement au cas par cas Cas par cas = Maladie, Accident, Déménagement, Perte d'emploi, Toutes les demandes de remboursement sont à adresser au Service Clientèle SNCF Aléop en TER sur envoi via le formulaire du site TER avec scans des abonnements et justificatifs ou certificats OU par courrier en envoyant les titres de transports originaux (cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante : Service Clientèle SNCF Aléop en TER BP34112 44041 Nantes cedex 1

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	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. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Abonnement distribué par la Région des Pays de la Loire, via son site Aléop.paysdelaloire.fr <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>	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
Gratuité des Forces de l'ordre	Les bénéficiaires doivent répondre il faut répondre à l'ensemble des critères suivants : - 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.	Carte de circulation nominative avec photo gratuite, valable 1 an, permettant de voyager sur un parcours Domicile – Lieu d'affectation Autorisé sur Aléop en TER en train, Car TER et autocars régionaux Aléop La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) <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>	

Tarifs pour les cartes régionales	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Billet Aléop MOBi et Carte Aléop Mobi	La Carte Aléop Mobi est distribuée par la région. Conditions d'attribution à compter du 19/02/2024 : - 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 $405 \leq R < 810$ €/mois au 1er juillet 2023).	La Carte Aléop 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 Autorisé Aléop en TER en train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux. Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Billet : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, en Agences, Agences en ligne, partenaires distributeurs <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>	Billet non échangeable Billet remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital Billet non remboursable à J pour tous les canaux.

Tarifs pour les cartes régionales	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Carte Aléop -50% et Carte Aléop Jeune -50% (-26 ans) (Billet et Cartes mezzo /mezzo -26)	Public occasionnel ayant souscrit la carte Aléop -50% ET Carte Aléop Jeune -50% (-26 ans)	La carte offre : - 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). Autorisé sur Aléop en TER en train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux. Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire. La carte nominative valable 1 an doit être accompagnée d'un billet valide pour voyager. Pour la version -26 ans, il est nécessaire d'avoir -26 ans à la date de début de validité de la carte. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Billet : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, en Agences, Agences en ligne, partenaires distributeurs. <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> Prix de la carte mezzo au 01/01/2021 : 30€ Prix de la carte mezzo -26 au 01/01/2021 : 20€	Billet non échangeable Billet remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital Billet non remboursable à J pour tous les canaux. Carte achetée sur le canal d'achat digital, non remboursable. Carte achetée au guichet : Remboursement autorisé sans frais jusqu'à la veille du début de validité
Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Tarif Aléop multi (Ex Forfait multi)	Tout public	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 Autorisé sur Aléop en TER en train et Car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux et départementaux Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Le Tarif Aléop multi est un tarif mini-groupe. Tout achat groupé de Tarifs Aléop 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)	Billet non échangeable Billet remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital Billet non remboursable à J pour tous les canaux.

		Tarif Aléop multi: disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, en Agences, Agences en ligne et partenaires distributeurs. <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> Prix du forfait multi 1j au 01/07/2026 : 35€ Prix du forfait multi 2j au 01/07/2026 : 50€	
Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Billet Aléop Eco et Billet Aléop Eco Junior (Ex Billet ecco)	Tarif Tout Public	Billet avec prix par paliers vendu de J-8 à J-1 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). Autorisé sur Aléop en TER en train, autocar TER et autocars régionaux Aléop. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Billet : disponible sur site TER Pays de la Loire, en agences, sur agences en ligne, Partenaires distributeurs, Guichets et Distributeurs de billets régionaux <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>	Billet non échangeable Billet remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital Billet non remboursable à J pour tous les canaux.
Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Billet Aléop live (Ex Billet live)	Billet occasionnel événementiel Tout public	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 Autorisé Aléop en TER en train et car TER. Autorisé sur le réseau Aléop en autocars régionaux. Autorisé sur les Intercités sans réservation obligatoire. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Exception pour le Billet SMS (acheté par téléphone ou SMS) : non autorisé sur les cars TER et les autocars régionaux. Billet : disponible au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, en Agences, Agences en lignes, chez les partenaires distributeurs et par SMS au 93800 selon les événements. <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> Prix du billet live au 01/02/2023 : 5€	Billet non échangeable Billet remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat digital si billet sur Digital Billet non remboursable si Billet SMS. Billet non remboursable à J pour tous les canaux.

Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Billet Métrocéane Journée	Tarif Tout Public	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 Selon la combinaison choisie : Autorisé sur Aléop en TER 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 La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Billet : disponibles aux guichets des gares de Loire-Atlantique, sur les distributeurs SNCF des lignes Nantes/St Nazaire/Le Croisic, Nantes/Machecoul et Nantes/Pornic et sur le site TER Pays de la Loire <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>	Les billets Métrocéane 1 jour sont non échangeables non remboursables
Tarifs pour les voyageurs occasionnels	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Billet Aléop Mercredi tout est permis	Enfants de 4 à moins de 12 ans	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. Gratuité pour les enfants de 4 à -12 ans, accompagnés d'un adulte (1 à 3 enfants) tous les mercredis quel que soit le tarif de l'adulte 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. La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4) Autorisé sur TER Pays de la Loire en train TER uniquement Non autorisé à bord des TGV, OUIGO, Intercités, autocars régionaux et départementaux, Ce tarif n'est pas compatible avec un voyageur adulte titulaire d'un forfait multi Un billet à 0€ disponible aux guichets, distributeurs de billets régionaux, site TER Pays de la Loire, Agences et Agences en ligne et partenaires distributeurs. IL doit être présenté au moment du contrôle à bord	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
Billet Aléop Pic de pollution	Tout public	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.	Billet non échangeable
		Autorisé sur TER Pays de la Loire en train TER uniquement et sur les Intercités Nantes<> La Rochelle et Nantes <> Saumur	Billet remboursable au guichet sans frais jusqu'à J-1 pour les billets achetés au guichet ou au Distributeur
Tarifs pour les voyageurs en groupe	Bénéficiaires	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)	Billet remboursable sans frais jusqu'à J-1 sur le canal d'achat
		Ce billet est vendu pour un trajet simple au prix d'un trajet simple mais vaut pour aller-retour	Billet non remboursable si Billet SMS.
Billet Aléop groupe Jeunes (-20 ans) (ex Forfait Groupe de jeunes)	Groupes de jeunes de - 20 ans	La soudure tarifaire entre deux tarifs sur un même train n'est pas autorisée. (Voir Volume 1 article 2.5.4)	Billet non remboursable à J pour tous les canaux.
		Billet : disponible dès déclenchement de l'alerte Pic de pollution au guichet, sur distributeur, sur site TER Pays de la Loire, Agences, par SMS au 93800.	
		Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr	

		PDL&type=groupe avec les informations les plus précises (âge et nombre de voyageurs, date...). Cette demande est à effectuer au plus tôt : 90 jours avant la date de votre voyage et au plus tard 30 jours avant le voyage pour un règlement par chèque Attention, le mode de paiement par virement bancaire n'est plus proposé depuis le 1er novembre 2023 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. Si la demande est acceptée : devis définitif avec la procédure à suivre pour le paiement et envoi par mail des billets et du mémo voyage. Si demande refusée : une solution de report sera proposée (sur un autre train ou un autre jour). <i>Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aleop.paysdelaloire.fr</i>	
Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Remboursement
NAOLIB ALEOP EN TRAIN	Voyageurs munis d'un titre NAOLIB Transports en commun (Ex-TAN)	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. 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. Les 16 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. 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 <i>(Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aleop.paysdelaloire.fr</i>	Titre urbain non remboursable

Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
YCEO ALEOP EN TRAIN	Voyageurs munis d'un titre YCEO (ex STRAN)	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. 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. Les 6 gares et haltes ferroviaires du Périmètre des Transports Urbains nazairien concernés sont : Pornichet, St Nazaire, Penhoët, La Croix de Méan, Montoir de Bretagne et Donges. Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné et Métrocéane. Ainsi que les titres du personnel de YCEO <i>(Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aleop.paysdelaloire.fr</i>	Titre urbain non remboursable

Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Remboursement
SETRAM ALEOP EN TRAIN	Voyageurs munis de titres SETRAM	Ce dispositif permet aux voyageurs d'emprunter les Trains TER du périmètre de l'agglomération mancelle avec leur titre SETRAM 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 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. Les gares de l'agglomération de Le Mans Métropole sont : Champagné, Arnage, Le Mans. Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné ainsi que les titres du personnel de la SETRAM <i>(Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aleop.paysdelaloire.fr</i>	Titre urbain non remboursable

Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Remboursement
IRIGO ALEOP EN TRAIN	Elèves domiciliés et scolarisés sur le territoire d'Angers Loire Métropole jusqu'en terminale incluse et titulaires d'un abonnement scolaire IRIGO	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 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 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. Les gares de l'agglomération d'Angers Métropole sont : Savennières ; Le Vieux-Briollay ; St Mathurin ; La Bohalle ; Trélazé ; Angers Maître Ecole ; Angers St-Laud. Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné <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>	Titre urbain non remboursable
CAP ATLANTIQUE ALEOP EN TRAIN	Voyageurs munis de titres CAP ATLANTIQUE	Ce dispositif permet aux voyageurs d'emprunter les Trains TER sur le périmètre de la Baule-Guérande Agglo avec un titre CAP Atlantique 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 La Baule-Guérande Agglo Tout déplacement n'étant pas réalisé intégralement au sein de l'agglomération La Baule-Guérande Agglo 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. Les gares de l'agglomération La Baule-Guérande Agglo sont : - La Baule-les Pins; - La Baule-Escoubiac; - Le Pouliguen; - Batz-sur-mer; - Le Croisic. Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné ainsi que les titres du personnel de CAP ATLANTIQUE <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>	Titre urbain non remboursable

Accord avec réseaux urbains pour intégrations tarifaires	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Remboursement
TUL ALEOP EN TRAIN	Elèves domiciliés et scolarisés sur le territoire de Laval Métropole jusqu'en terminale incluse et titulaires d'un abonnement scolaire TUL	Ce dispositif permet aux scolaires domiciliés et scolarisés sur le territoire de Laval Métropole jusqu'en terminale incluse d'emprunter les Trains TER du périmètre de l'agglomération de Laval avec leur abonnement scolaire TUL portant la vignette Aléop 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 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. Les gares de l'agglomération de Laval Métropole sont : Laval, Saint-Pierre-La-Cour, Le Genest Saint-Isle et Port-Brillet. Ce dispositif tarifaire ne s'applique pas pour les titres combinés tels que tutti combiné <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>	Titre urbain non remboursable
Tarifs pour les accompagnateurs PSH	Bénéficiaires	Réduction et/ou conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
GRATUITÉ ACCOMPAGNATEURS PSH	Accompagnateur d'une personne titulaire d'une Carte d'invalidité (invalidité, priorité, stationnement européen) ou d'une Carte Mobilité Inclusion (Invalidité, Priorité, Stationnement)	L'accompagnateur d'une personne titulaire d'une Carte d'invalidité (invalidité, priorité, stationnement européen) ou d'une Carte Mobilité Inclusion (Invalidité, Priorité, Stationnement) voyage gratuitement sur l'ensemble du réseau Aléop en TER (trains et autocars régionaux). Pas d'âge minimum requis pour cet accompagnateur. Pour bénéficier de cette gratuité, le voyageur doit être en possession du billet spécifique « Accompagnant gratuit carte PSH/CMI » valable sur le même parcours et date que le billet du titulaire de la carte d'invalidité ou CMI en cours de validité qu'il accompagne. Billet gratuit valable 1 jour. Billet : disponible sur site TER Pays de la Loire, Partenaires distributeurs, Guichets et Distributeurs de billets régionaux Toutes les conditions d'utilisation du tarif sont disponibles sur le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire et sur Aléop.paysdelaloire.fr	Billet gratuit. Pas de SAV



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 Forfait Aléop, l'éligibilité à la Garantie Ponctualité est la suivante :

Pour les abonnés Forfait Aléop illimité : si les trains que vous avez déclarés prendre du lundi au vendredi subissent au moins 8 retards (>10 minutes) et/ou suppressions sur un mois calendaire.

Pour les abonnés Forfait Aléop mensuel : si les trains que vous avez déclarés 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 abonnés Forfait Aléop hebdomadaire : si les trains que vous avez déclarés 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 Forfait Aléop mensuel ou hebdomadaire doivent fournir en pièce justificative leur abonnement nominatif lors de la souscription à la Garantie Ponctualité.

Comment faire sa demande :

Pour les abonnés Forfait Aléop illimité : une fois inscrit sur la plateforme Garantie Ponctualité, vous n'avez rien à effectuer, les indemnisations sont automatiques.

Pour les abonnés Forfait Aléop mensuel et hebdo : une fois vos trains inscrits sur la plateforme à chaque achat de coupon d'abonnement, les indemnisations sont automatiques.

Pour rappel : Pour prétendre à indemnisation, les abonnés Forfait Aléop mensuel ou hebdomadaire, ayant acheté leur abonnement auprès d'un guichet ou d'un automate, 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 Forfait Aléop illimité : Lorsque vous subissez au moins 8 retards (de plus de 10 minutes) ou suppressions de train sur un mois, vous serez indemnisé(e) à hauteur de 20 % de votre prélèvement mensuel à M+2 suivant le mois déclaré éligible.

Ex : Je suis éligible à la Garantie Ponctualité pour le mois août je reçois mon indemnisation en octobre.

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

Pour les abonnés Forfait Aléop mensuel : Lorsque vous subissez au moins 8 retards (de plus de 10 minutes) ou suppressions de train, sur la période de validité de votre abonnement mensuel, vous serez indemnisé(e) à hauteur de 15 % sous forme de bon d'achat numérique valable uniquement pour des achats sur le site TER Pays de la Loire**.

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

Exemple : Pour les circulations du mois de votre abonnement, un e-mail sera envoyé aux abonnés éligibles dans les 30 jours suivants la fin de leur abonnement et sera suivi de la délivrance d'un Bon d'Achat Numérique d'un montant de 15% de l'abonnement.

Pour les abonnés Forfait Aléop hebdomadaire : Lorsque vous subissez au moins 2 retards (de plus de 10 minutes) ou suppressions de train, sur la période de validité de votre abonnement hebdomadaire, vous serez indemnisé(e) à hauteur de 15 % sous forme de bon d'achat numérique valable uniquement pour des achats sur le site TER Pays de la Loire. ***

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

Exemple : Pour les circulations de la semaine de votre abonnement, un e-mail sera envoyé aux abonnés éligibles dans les 30 jours suivants la fin de leur abonnement et sera suivi de la délivrance d'un Bon d'Achat Numérique d'un montant de 15% de l'abonnement.

La Garantie Ponctualité ne s'applique que sur la part ferroviaire pour les abonnements combinés avec un titre de transport urbain.

Le calcul d'indemnisation ne prend effet qu'à partir de la date d'inscription à la Garantie Ponctualité. Pour les abonnés tutti illimité, le calcul commence à J+1 de l'inscription.

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 Aléop en TER internes à la région des Pays de la Loire ou pour un parcours Aléop en TER 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 et Bretagne :**

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**

Tarif unique : 3,50€ par trajet simple

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 : <https://url-c.fr/e/nz9o0>

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 Aléop en TER

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

Barème de régularisation pour absence de réservation vélo

- 20 € Tarif de bord (si le client se présente spontanément au contrôleur)
- 35 € Tarif contrôle (si le client est contrôlé)
- 85 € Procès-Verbal (si le client ne peut pas ou ne veut pas régler)

En cas d'entrave à la circulation (Sécurité, Sûreté à bord du train) dans les couloirs ou en cas d'occupation indue d'une place non dédiée aux vélos ou d'un espace bagages, vous êtes passible d'une amende de 150€.