

1. CONTRAT ET TITRES DE TRANSPORT

1.1 Définition du contrat de transport

La SNCF s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, les bagages et/ou le véhicule de celui-ci 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 contrat de transport est constaté par l'émission d'un ou plusieurs titres de transport, sur support papier ou électronique. 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 à l'e-billet, s'agissant d'un titre de transport dématérialisé.

1.2 Titres de transport

Le transport du voyageur est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage, sauf convention de paiement différé conclue entre SNCF et le voyageur. Il existe les différents types de titres de transport suivants :

- le billet papier au format IATA (le « **Billet Papier IATA** ») ;
- le billet papier au format ISO (le « **Billet Papier ISO** ») ;
- le billet à valeur (le « **Billet à Valeur** ») ;
- le billet imprimé (le « **Billet Imprimé** ») ;
- le billet électronique (le « **Billet Electronique** ») ;
- l'e-billet (l' « **e-billet** »).

Ces titres de transport sont en outre émis pour des trajets :

- simples ;
- aller et retour avec le même itinéraire à l'aller et au retour ;
- circulaires, considérés comme des titres de transport d'aller et retour comportant des itinéraires différents à l'aller et au retour. Pour ces titres de transport, le voyageur doit préciser la gare à considérer comme point de destination du trajet d'aller et point de départ du trajet retour.

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement de duplicata d'un titre de transport perdu ou volé.

L'ensemble des éléments relatifs au voyage, notamment, la relation, la classe, la voiture (et place si résa avec place attribuée) et les références de la prestation pour lesquelles un titre de transport est utilisable, est indiqué sur l'un des documents suivants mis à la disposition du voyageur :

- le Billet Papier IATA, le Billet à Valeur, le Billet Imprimé ou le Billet Electronique ;
- le Mémo e-billet : est imprimable en cas de commande d'un e-billet avec une carte compatible e-billet. Ce document est imprimable sur papier A4 (ou IATA si émis en gare ou boutique SNCF) et sa présentation par le voyageur lors du contrôle n'est pas requise (cf le « **Memo e-billet** »). Seule la présentation de la carte est obligatoire ;
- L'e-billet doit être imprimé sur papier A4 (ou IATA si émis en gare ou boutique SNCF) ou chargé sur smartphone grâce à une application mobile. Ce e-billet avec code-barres doit être obligatoirement présenté par le voyageur lors du contrôle à bord.

1.3 Vente des titres de transport

1.3.1 Généralités

Sauf dispositions particulières, les titres de transport peuvent être achetés au plus tôt 3 mois avant la date de début du voyage auprès :

- des guichets de gares ;
- des boutiques SNCF ;
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gares et permettent au voyageur de retirer un titre de transport en gare sans passer par les guichets de gares et les boutiques SNCF (les « **Bornes Libre Service** » et les « **Distributeurs de Billets Régionaux** ») ;
- des agences de voyages et d'autres points de vente de partenaires agréés SNCF ;
- du service de commande par téléphone de SNCF accessible à partir du numéro de téléphone 3635 (« **Ligne Directe** ») ;
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF.

Dans les grandes gares, les titres de transport sont vendus aux heures normales d'ouverture. Dans les autres gares, la vente des titres de transport peut commencer, au plus tard, 15 minutes avant l'heure de départ de chaque train que le voyageur peut emprunter. Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs partant d'un tel point d'arrêt sans avoir au préalable acquis un titre de transport (titre de transport d'aller et retour, par exemple) sont invités à aller se présenter dans les meilleurs délais à l'agent chargé du contrôle qui accompagne le train. Toutefois, certains tarifs assujettis à des conditions particulières de vente ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains. C'est le cas, en particulier, des trains à réservation obligatoire pour lesquels les contrôleurs ne sont pas en mesure d'attribuer des places. L'intégralité des tarifs et prestations n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

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 l'e-billet.

1.3.2 Les différents supports de titre

1.3.2.2 Billet Papier IATA et Billet Papier ISO

Le Billet Papier IATA est un titre de transport sur support papier avec bande magnétique.
Le Billet Papier ISO est un titre de transport sur support papier.

1.3.2.3 Billet à Valeur

Le Billet à Valeur est un titre de transport sur support papier au format IATA avec une zone grisée à l'emplacement de la mention du prix.
Il est émis par les agences de voyages des partenaires agréés SNCF. Il est extrait d'une feuille de papier de valeur au format A4 comportant des filigranes. Il est détachable de cette feuille au moyen de pointillés prédécoupés prévus à cet effet.

1.3.2.4 Billet Imprimé

Le titre de transport commandé sur le site Internet d'un partenaire agréé SNCF peut faire l'objet d'un Billet Imprimé. Ce titre de transport est soumis à des conditions de vente et d'utilisation spécifiques reprises dans les conditions générales de vente du partenaire.
Le Billet Imprimé doit être créé sur le site Internet du partenaire par le voyageur, soit immédiatement après validation de sa commande, soit ultérieurement. Le Billet Imprimé est non échangeable et non remboursable à l'issue de son impression, à l'exception de certains Billets Imprimés à tarifs préférentiels et des billets imprimés TER qui sont non échangeables et non remboursables dès leur commande.
Il doit être imprimé impérativement 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 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.
Dans le cas d'un Billet Imprimé aller-retour, la création et l'impression du Billet Imprimé aller ne sont pas dissociables de la création et de l'impression du Billet Imprimé retour.

1.3.2.5 Billet Electronique

Le Billet Electronique est un titre de transport réservé et payé en agences de voyages de partenaires agréés SNCF et retiré auprès des agences de voyages de partenaires agréés SNCF, des guichets de gares, boutiques SNCF, Bornes Libre Service. Le client doit s'assurer que l'endroit où il pense retirer son billet électronique dispose bien d'un moyen de distribution, et accessible à l'heure où il se présentera. Une fois retiré le Billet Electronique présente le même aspect que le Billet Papier IATA.
Certains tarifs ou certaines relations ne sont pas accessibles par ce canal. Pour le retrait de son Billet Electronique, le voyageur peut utiliser soit la référence de son dossier et son nom, soit un code identifiant correspondant à une carte de fidélité SNCF ou une carte bancaire française.

1.3.2.6 e-billet

- Champ d'application

Seuls certains tarifs, services et relations sont, à ce jour, accessibles sous la forme d'e-billet.

- Commande de l'e-billet

L'e-billet peut être réservé et payé auprès des guichets des gares et boutiques SNCF, des agences de voyages de partenaires agréés SNCF et autres points de vente agréés SNCF, Bornes Libre Service (avec une carte bancaire française ou étrangère à puce affichant le logo CB) ainsi que par téléphone (auprès de Ligne Directe) et par Internet sur les sites et applications pour téléphones des partenaires agréés SNCF.

L'e-billet peut se présenter sous format papier (A4 ou IATA), être chargé sur téléphone mobile (modalités définies ci-dessous) ou directement « chargé » dans la carte Voyageur ou Forfait du client.

- E-billet imprimé et Memo e-billet

Pour accéder au train, le voyageur utilisant un e-billet doit imprimer son e-billet au format A4 ou IATA (ces dispositions ne s'appliquent pas au voyageur ayant chargé son e-billet sur son smartphone pour lequel l'impression du e-billet n'est pas obligatoire), ou s'il a enregistré son numéro de carte compatible e-billet lors de sa commande, se munir de cette carte. Dans ce dernier cas, un Memo e-billet est mis à sa disposition sous format papier ou électronique mais ne fait pas office de titre de transport. L'e-billet étant dématérialisé, l'e-billet imprimé et le Memo e-billet susceptibles d'être imprimés lors de l'achat d'un e-billet ne constituent pas un titre de transport mais un extrait de celui-ci.

- Impression du e-billet

Le voyageur peut imprimer (ou réimprimer) son e-billet en se rendant sur les sites Internet des partenaires agréés SNCF, aux guichets des gares ou à l'accueil des gares, dans les boutiques SNCF, auprès des Bornes Libre Service, ainsi qu'auprès de son agence de voyage agréée SNCF. Il peut également la recevoir par email en cas d'achat d'un e-billet auprès de Ligne Directe, d'une agence de voyages agréée SNCF, sur Internet ou aux guichets des gares et boutiques SNCF.

Le voyageur doit être muni de sa référence de dossier voyage afin d'obtenir son e-billet. Si le voyageur imprime lui-même son e-billet, notamment à partir des sites internet des partenaires agréés SNCF, l'impression doit être conforme aux conditions du présent article. Pour être valable, l'e-billet doit être imprimé sur du papier A4 blanc, vierge aux recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format paysage avec une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. L'e-billet ne peut en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran, etc. hors dispositions particulières applicables au e-billet sur smartphone).

En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression du e-billet, le voyageur doit imprimer à nouveau le fichier « .pdf ».

Si le voyageur ne parvient pas à imprimer son e-billet dans une qualité conforme aux dispositions du présent article, il est invité à se rendre en gare pour en obtenir une impression. En conséquence, avant toute commande d'un e-billet réalisée sans carte compatible e-billet, le voyageur désireux d'imprimer lui-même son e-billet doit s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour cela, à savoir un ordinateur relié à Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader ainsi qu'une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. Le voyageur doit tester, préalablement à la commande de son e-billet, que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement celui-ci. La SNCF décline toute responsabilité en cas d'impossibilité pour le voyageur d'imprimer son e-billet qui serait due au non-respect des dispositions qui précèdent.

- Impression du Memo e-billet

Le voyageur utilisant une carte compatible e-billet reçoit un Memo e-billet qui est un extrait de l'e-billet contenant les données propres à son voyage (heures de départ et d'arrivée, numéros de train, de voiture et de place, etc.).

Le voyageur peut imprimer le Memo e-billet et, dans certains cas, le visualiser sous forme électronique (email, SMS...).

Lors des opérations de contrôle de son e-billet, le voyageur doit présenter sa carte compatible e-billet, la présentation du Memo e-billet n'étant pas obligatoire. L'impression du Memo e-billet est possible dans les mêmes conditions que l'impression d'une Confirmation e-billet.

- e-billet sur smartphone

Le voyageur qui a commandé un e-billet peut, après avoir téléchargé sur son téléphone mobile l'une des applications éligibles, choisir de l'obtenir, sous forme de code-barres chargé sur son smartphone. Le e-billet sur smartphone constitue à ce titre un support du e-billet qui se présente sous la forme d'un code-barres téléchargé sur le téléphone mobile du voyageur permettant

l'identification du e-billet conservé dans le système informatique de SNCF. Le e-billet sur smartphone offre la possibilité au voyageur d'accéder au train sans qu'il soit nécessaire de se munir de son e-billet **imprimé**. Le e-billet sur smartphone est éligible selon les mêmes conditions que le e-billet imprimé selon les modalités reprises au point 3 ci-dessous. L'e-billet sur smartphone est proposé aux clients adhérents au programme de fidélité Voyageur sur les Applications SNCF et TGV Pro.

Afin d'être éligible au e-billet sur smartphone, le voyageur doit :

- avoir procédé à l'achat d'un e-billet,

- être en possession d'un téléphone mobile GSM de type Smartphone : Iphone, Blackberry ou Android, Windows Phone pour TGV Pro et appli SNCF ou de tout autre appareil ou terminal similaire qui serait éligible au e-billet sur smartphone du fait notamment de l'évolution des technologies ou encore des systèmes de distribution développés par les agences de voyages

et les partenaires agréés SNCF,

- être titulaire d'un abonnement téléphonique comprenant un accès internet

- télécharger sur le téléphone mobile l'application, c'est-à-dire le programme informatique nécessaire à l'émission du e-billet sur smartphone, en fonction du canal de distribution mentionné au point 3 ci-dessous. Le code-barres du e-billet sur smartphone est chargé dans l'application choisie pour chaque voyageur et chaque voyage. Il incombe au voyageur de télécharger le e-billet sur smartphone avec succès au moins une fois avant le départ du train afin de pouvoir le déchiffrer à bord du train de manière lisible, sans connexion à son réseau mobile.

Sur l'écran du téléphone mobile du voyageur, les informations suivantes s'affichent :

- le nom et le prénom du voyageur,

- la date de naissance,

- la date et l'heure de départ,

- le trajet (gare de départ et d'arrivée),

- Le numéro de voiture et de place

- le code-barres,

- le numéro du Dossier Voyage,

Le voyageur est par ailleurs tenu d'être en possession d'un téléphone mobile en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il a suffisamment d'autonomie afin de satisfaire à l'ensemble des obligations de contrôle des titres de transports et de régularisation.

Le voyageur conserve la possibilité d'imprimer l'e-billet.

1.3.2.7 Support billettique

Le support billettique est un support carte à puce permettant de charger des abonnements fer et urbains ayant pour origine ou destination une gare de la CUB.

2 .VALIDITÉ ET VALIDATION DES BILLETS

2.1. Délai de validité des titres de transport à date ouverte (titre de transport ne comportant de réservation)

Les titres de transport sans réservation sauf e-billet sont utilisables pour un trajet à effectuer pendant une période de 7 jours à compter du jour de leur émission ou du jour indiqué sur le titre de transport lui-même, ce jour étant inclus.

Sont concernés tous les tarifs à l'exception des tarifs soumis à la condition d'aller/retour obligatoire, les tarifs contingentés sur INTERCITÉS sans réservation obligatoire, les tarifs nationaux ou régionaux à conditions de validité spécifiques, les billets ouverts internationaux, les billets émis au titre d'un abonnement interne scolaire ou étudiant, les billets Forfait Bambin.

Les conditions qui s'attachent aux titres de transport sauf e-billet émis en vertu de certains tarifs à prix réduit prévoient l'indication par le voyageur de la date d'origine du délai d'utilisation.

Pour permettre l'emprunt d'un train à réservation obligatoire, un titre de transport à date ouverte doit obligatoirement, en fonction du tarif utilisé :

- soit être échangé contre un titre de transport incluant la réservation pour le train emprunté ;
- soit être complété par un titre de réservation.

2.2. Délai de validité des titres de transport à date et train déterminés

Dans les trains à réservation obligatoire, les titres de transport ne peuvent être utilisés que pour un trajet à effectuer à la date et dans le train indiqués. Un titre de transport valable sur un train à réservation facultative ou sans réservation ne peut pas être utilisé sur un train à réservation obligatoire. Si un titre de transport (sauf E-billet) valable sur un train à réservation facultative n'a pas été utilisé dans le train et à la date indiqués, il demeure utilisable le même jour sur d'autres trains à réservation facultative ou sans réservation, pour le même trajet, sans garantie de place ni possibilité d'échange et sous réserve du respect des conditions d'emprunt éventuelles du train et des conditions d'utilisation du tarif utilisé. Toutefois l'E-billet utilisé sur un train à réservation facultative ou un train sans réservation est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés. Un titre de transport valable sur un train à réservation obligatoire ne peut pas être utilisé sur un train à réservation facultative ou sans réservation.

2.3. Délai d'utilisation des titres de transport

Après le compostage, le billet doit être utilisé pour un départ le jour même et le trajet doit être terminé :

- dans la journée pour les billets TER Aquitaine (sauf forfait PASSBASK)

- dans les 24 heures qui suivent le compostage pour les autres billets ou, dans le cas d'un E-billet ou d'un Billet Imprimé, dans les 24 heures suivant la date et l'heure de départ du train.

En cas d'arrêt en cours de trajet supérieur à 24 heures, le trajet est scindé en autant de trajets que nécessaire conduisant à l'émission de titres de transport distincts.

2.4. Validation du titre de transport

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider son titre de transport (billet papier IATA, billet papier ISO, billet Électronique ou billet à Valeur) au moyen des composteurs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt. Les Billets Imprimés et les E-billets ne sont pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès au train. Tous les titres émis (réservation obligatoire, réservation facultative et sans réservation) aux Bornes Libre-Service et aux guichets des gares, pour les départs s'effectuant dans l'heure suivant l'achat, l'échange ou le retrait sont automatiquement compostés. En cas d'arrêt volontaire en cours de trajet (dans les limites reprises à l'article 3.3. des Tarifs voyageurs), le titre de transport doit être composté à nouveau au départ de la gare d'arrêt.

En cas d'arrêt occasionné par des changements de trains nécessaires à la réalisation en continuité du voyage, si le voyageur utilise plusieurs titres de transport pour un même voyage, il doit tous les valider à la gare origine du premier trajet. En cas d'absence de composteur, le voyageur doit aviser spontanément le contrôleur. Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le titre de transport.

De ce fait, en cas de trajet aller-retour, la partie correspondant au trajet aller doit être utilisée avant celle correspondant au trajet retour. Le voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son titre de transport 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.

2.5. Conditions d'accès au train

Pour assurer le départ à l'heure des TGV, INTERCITÉS et 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.

3. CONTROLE DES titres de transport et régularisation

3.1. Contrôle

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, sa carte compatible e-billet, son e-billet imprimé ou chargé sur smartphone à tout agent de SNCF en faisant la demande, dans les trains et dans les gares.

Le voyageur titulaire d'un Billet Imprimé ou d'un e-billet doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, l'e-billet et le Billet Imprimé étant nominatifs, personnels et incessibles, le voyageur est susceptible de devoir présenter, à tout contrôleur en faisant la demande, une pièce d'identité en cours de validité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour) en plus de sa Confirmation e-billet ou de sa carte compatible e-billet ou son m-billet.

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, sauf si cette carte est une carte compatible e-billet (dans ce cas, aucun titre de transport ne doit être présenté par le voyageur). Si, lors de sa commande d'un e-billet, le voyageur a utilisé sa carte compatible e-billet, il peut en outre être amené à présenter toute autre carte de réduction ou d'abonnement non compatible e-billet dont il serait titulaire et qui lui aurait permis de bénéficier d'une réduction spécifique. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité.

Lorsque le voyageur utilise un e-billet ou que 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 du titre de transport sur la base du tarif maximum exigible pour la prestation fournie. 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.

3.2. Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

3.2.1. Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présents Tarifs Voyageurs et du décret n° 42-730 du 22 mars 1942 modifié, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- ne peut présenter aucun titre de transport, carte compatible e-billet, son e-billet imprimé ou chargé sur smartphone ;
- présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (compostage, validation...);
- n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport,
- voyage avec un titre de transport, ou un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone illisible ou falsifié,
- voyage avec un titre de transport nominatif et inaccessibles établi au nom d'une autre personne,
- voyage avec un e-billet et présente un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone ou une carte compatible e-billet dont la lecture révèle que l'e-billet a déjà été contrôlé à bord du train ou que le voyageur a pris place dans un train ne correspondant pas à celui réservé,
- 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. Il en est de même des titres de transport avec réservation utilisés au-delà de la période d'échange ou un jour autre que celui de la réservation indiquée ;
- présente un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone correspondant à un e-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 (par exemple un e-billet) sans qu'il soit toutefois en mesure de justifier son identité,
- n'est pas valable pour le trajet, le jour, la classe, les conditions de parcours ou le type de train qu'il a emprunté (notamment lorsque la réservation y est obligatoire),
- est valable dans un train à réservation facultative ou sans réservation et présente un taux de réduction supérieur au taux applicable dans le train qu'il a emprunté ;
- est un Billet Imprimé dont le nom, le prénom et la date de naissance indiqués ne correspondent pas à la personne qui l'utilise (ou cette personne n'est pas en mesure de justifier de son identité) et/ou les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.

3.2.2. Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas présenté à l'agent du contrôle dans les conditions définies à l'article 4.3. des Tarifs Voyageurs, 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.

Le montant de l'indemnité forfaitaire, quelle que soit la nature du train emprunté, dépend de la distance tarifaire du trajet et de la nature de l'infraction.

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

Les modalités de régularisation sont appliquées dans des conditions identiques à celles définies à l'article 4.3. Lorsque la procédure énoncée à l'article 4.3 fait référence :

- à une régularisation au Tarif de bord, il est perçu le montant de l'insuffisance de perception calculée sur la base du prix des titres de transport vendus en gare, augmentée du montant de l'indemnité forfaitaire ;
- au paiement exclusif du forfait du Tarif de bord, il est perçu exclusivement le montant de l'indemnité forfaitaire.

Toutefois :

- en cas de voyage en 1ère classe avec un titre de transport de 2ème classe sans l'accord préalable du contrôleur, il est perçu le montant de l'insuffisance de perception majoré du montant de l'indemnité forfaitaire,
- pour défaut de compostage, il est perçu le montant de l'indemnité forfaitaire,
- le non-respect des conditions d'emprunt de certains trains donne lieu à la perception du montant de l'indemnité forfaitaire.

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 :
 - l'insuffisance de perception éventuelle,
 - l'indemnité forfaitaire,
 - et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et à celles des articles 80-4 à 80-7 du décret n° 42-730 du 22 mars 1942 modifié ;
- ou pour adresser une protestation motivée à SNCF, transmise au Procureur de la République.

Lorsqu'ils procèdent au contrôle de l'existence et de la validité des titres de transport des voyageurs, les agents du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, l'agent du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de contrôle en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire de la Police Nationale ou de la Gendarmerie Nationale territorialement compétent, qui peut alors ordonner la présentation sans délai du contrevenant.

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.

L'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une Confirmation e-billet, d'un m-billet, d'une carte compatible e-billet et/ou d'une carte de réduction (titre de transport ou Confirmation e-billet 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...) entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'ouverture de poursuites judiciaires.

3.3. Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Tarif de bord

La régularisation aux conditions du Tarif de bord implique le versement immédiat de l'insuffisance de prix majorée selon les règles du Tarif de bord, pour toute situation irrégulière signalée spontanément avant le contrôle. Les régularisations à titre commercial s'effectuent dans les conditions précisées ci-après.

3.3.1. Tarif de bord

Le voyageur qui n'est pas en mesure de justifier de son titre de transport (dans le cas d'un e-billet, de sa carte compatible e-billet, de son e-billet imprimé ou chargé sur smartphone) ou dont le titre de transport, la carte compatible e-billet, l'e-billet imprimé ou chargé sur smartphone n'est pas valable et qui se présente spontanément à l'agent du contrôle en lui signalant l'irrégularité de sa situation avant de monter dans le train ou dans les minutes qui suivent le départ du train de la gare de montée, peut régulariser sa situation (à titre commercial) aux conditions du Tarif de bord incluant des frais de confection à bord.

Le Tarif de bord est établi sur la base du prix des titres de transport vendus aux guichets des gares, majoré pour tenir compte des surcoûts liés à la vente à l'embarquement ou à bord.

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 insuffisances de prix correspondant à chacune des situations irrégulières augmenté seulement du montant forfaitaire le plus élevé.

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

3.3.2. Absence de titre de transport et situations assimilées

En l'absence de titre de transport (et situation assimilée, telle que l'absence de carte compatible e-billet, de e-billet imprimé ou chargé sur smartphone), les tarifs à prix réduit non assujettis à la possession d'une carte de réduction, ainsi que ceux impliquant le dépôt préalable d'une demande, ne sont pas applicables à bord des trains.

Les tarifs à prix réduit assujettis à la possession d'une carte sont applicables sauf ceux imposant l'achat obligatoire d'un titre de transport aller-retour.

Toutefois, si la carte permet plusieurs niveaux de réduction, seul le taux minimum est pris en compte. Dans tous les cas, le forfait du Tarif de bord est perçu.

3.3.3. 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 soit une indemnité forfaitaire seule, soit la différence entre le prix d'un titre de transport au tarif de base et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné, majorée d'une indemnité forfaitaire.

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cas où le titre de transport n'indique pas le prix correspondant au voyage en cours, ni dans le cas où le titre de transport est non échangeable. Dans de tels cas, les dispositions de l'article 4.3.2. sont appliquées.

3.3.4. Titre de transport non composté

Lorsque le compostage d'un titre de transport est obligatoire, il n'est rien perçu du voyageur qui signale sa situation dans les conditions prévues à l'article 4.3.

3.3.5. Réservation non valable pour le train à réservation obligatoire emprunté (trains TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire)

A bord, seul le voyageur titulaire d'un titre de transport échangeable et remboursable après départ et n'ayant pu l'échanger dans les 2 h suivant le départ pourra être régularisé comme suit à condition d'avoir une réservation valable pour le jour du voyage, le même trajet et le même sens.

• Dans les trains à réservation obligatoire (trains TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire) : Il est perçu le forfait correspondant du Tarif de bord.

Si le prix applicable au train à réservation obligatoire à bord duquel la place était réservée est supérieur à celui applicable au train emprunté, la différence n'est pas remboursée au voyageur. En revanche, les réductions sociales et commerciales valables sur le titre de transport initial échangeable sont maintenues sauf dans les cas suivants :

- titres de transport à prix réduit dont l'attribution de la réduction est assujettie à un certain nombre de places limitées par train,
- les titres de transport relatifs aux tarifs groupes (adultes en groupe, jeunes en groupe, promenades d'enfants) et aux titres de transport émis aux conditions d'un tarif non échangeable (telle l'offre Prem's) qui font l'objet de mesures particulières, – titres de transport 2ème classe émis aux conditions des tarifs cartes Jeune, Week-end, Senior+ et Enfant+ qui empruntent un train TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire,
- autres tarifs « non échangeables » (remboursables avec 100 % de retenue après l'heure initiale de départ) passé le délai d'une heure par rapport à l'horaire de la réservation porté sur le titre de transport, l'e-billet imprimé ou chargé sur smartphone, ou le Memo e-billet,

– titres de transport utilisés au-delà de leur période d'échange et de remboursement.

Dans les autres cas, il est perçu le prix du nouveau titre de transport.

• Dans les trains de nuit :

La présentation d'une réservation non valable entraîne la perception, pour une place assise ou inclinée, du forfait du Tarif de bord.

En cas de présence d'un dispositif d'« accueil-embarquement » pour accéder au train, les voyageurs sans réservation valable sont orientés vers les guichets de gares et Bornes Libre Service afin d'y acquérir la réservation adéquate. Seuls les voyageurs utilisant des titres de transport avec une réservation valable pour le train en partance ont accès à ce train.

3.3.6. Absence de réservation

A bord, les titres de transport à date ouverte sont admis dans les conditions suivantes :

• Dans les trains à réservation obligatoire (trains TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire) :

L'absence de réservation entraîne la perception du forfait correspondant du Tarif de bord. Pour les titres de transport émis aux conditions des tarifs commerciaux (Loisir et cartes), un complément de prix correspondant à la différence entre le prix du train à réservation obligatoire et la valeur du

titre de transport à date ouverte est perçu.

• Dans les trains de nuit :

Le défaut de réservation ou l'utilisation d'un titre de transport avec réservation non valable entraîne la perception :

– pour la place assise ou inclinée, du forfait au Tarif de bord,

– pour une couchette, du montant de la réservation manquante et du forfait du tarif guichet de gare.

3.3.7. Spécificités d'accès pour les abonnés Forfait et les tarifs parlementaires

Seuls les abonnés Forfait et les tarifs parlementaires (députés, sénateurs) ont la possibilité d'emprunter, à condition qu'ils n'aient pu échanger leur titre de transport pour cause de train complet et qu'ils se présentent auprès du chef de bord, un train TGV ou INTERCITÉS de jour à réservation obligatoire autre que celui pour lequel ils ont réservé, le même jour, dans la limite d'une heure avant ou après l'heure initialement prévue sur la même destination et sans garantie de place assise.

Ces clients ont la possibilité d'emprunter le train TGV ou INTERCITÉS de jour à réservation obligatoire suivant ou précédent s'il n'y a pas de train TGV ou INTERCITÉS de jour à réservation obligatoire dans l'heure sur la relation.

Pour les voyages en train INTERCITÉS de nuit, les abonnés Forfait et les tarifs parlementaires (députés, sénateurs) ont la possibilité d'emprunter, à condition qu'ils n'aient pu échanger leur titre de transport (train complet) et qu'ils se présentent auprès du chef de bord, un train INTERCITÉS de nuit, autre que celui pour lequel ils ont réservé, le même jour, dans la limite d'une heure avant ou après l'heure initialement prévue sur la même destination et sans garantie de place assise ou couchée.

Ils ont la possibilité d'emprunter le train INTERCITÉS de nuit suivant ou précédent du même jour s'il n'y a pas de train INTERCITÉS de nuit dans l'heure sur la relation. Le voyageur est régularisé dans les conditions normales sans perception du montant forfaitaire de Tarif de bord. Il n'est rien perçu des voyageurs titulaires d'un abonnement Forfait. Le trop-payé éventuel n'est pas remboursé au voyageur. Le voyageur utilisant un titre de transport émis à un tarif non échangeable et non remboursable (comme Prem's) ne bénéficie pas de cette spécificité d'accès, quel que soit son statut.

3.3.8 Surclassement

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 1ère classe et un titre de transport de 2ème classe, soit au tarif Plein Tarif Loisir (sauf pour les militaires), soit en tenant compte de la réduction si le tarif utilisé le permet ;
- les suppléments éventuels.

Pour les tarifs n'autorisant pas le surclassement, il est perçu, suivant le tarif utilisé :

- soit la différence entre le tarif Plein Tarif Loisir et la valeur du titre de transport présenté ;
- soit le prix d'un titre de transport de 1ère classe au tarif Plein Tarif Loisir, sans prendre en compte la valeur du titre de transport initial.

Dans tous les cas, les montants perçus sont exonérés des frais de confection prévus dans le cadre du Tarif de bord (sauf si le client qui refuse de s'acquitter de cette différence auprès du contrôleur persiste à demeurer installé en 1ère classe : dans ce cas, en fonction de la distance du parcours, le client devra s'acquitter soit d'une indemnité forfaitaire seule, soit de la différence entre le prix d'un titre de transport au tarif de base et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné, majorée d'une indemnité forfaitaire.

3.3.9. Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours différent de celui indiqué sur le titre de transport lui-même, la Confirmation e-billet, le m-billet ou le Memo e-billet n'est pas valable, y compris pour effectuer un voyage dans le sens inverse du parcours pour lequel il a été émis. Si un voyageur se trouve néanmoins dans cette situation, le contrôleur percevra,

outre le montant forfaitaire du Tarif de bord, le prix d'un titre de transport délivré aux conditions de l'article 4.3.2. pour le trajet en cours, sans tenir compte de la valeur du titre de transport initial.

• Prolongement de parcours

Pour le parcours complémentaire, la régularisation s'effectue dans les conditions prévues à l'article 4.3.2.

• Changement d'itinéraire

Sauf pour certains tarifs non échangeables (comme les tarifs Prem's) pour lesquels les changements d'itinéraires ne sont pas autorisés, le contrôleur percevra la différence de prix entre :

– le prix d'un titre de transport délivré aux conditions de l'article 4.3.2. pour le trajet en cours, et

– le prix du titre de transport effectivement utilisé par le voyageur.

3.4. Modalités de paiement

A bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France, par chèque bancaire ou postal en euros payable en France ou par carte bancaire française à puce affichant le logo CB. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement, sont également acceptées. En cas de paiement par chèque bancaire ou postal, le voyageur doit présenter une pièce d'identité.

4. ECHANGE D'UN TITRE DE TRANSPORT

4.1. Conditions générales de l'échange d'un titre de transport

L'échange consiste à modifier totalement ou partiellement les éléments du voyage. Il se traduit par l'émission d'un nouveau titre de transport. Il peut être effectué auprès des guichets de gares, dans les boutiques SNCF, auprès de Ligne Directe, sur les Bornes Libre Service et les Bornes Pro Express, lorsqu'il s'agit de titres de transport au Tarif Pro, Fréquence ou Fréquence 25. Les titres de transport achetés dans une agence de voyages de partenaire agréé SNCF sont en outre échangeables auprès de cette agence.

L'e-billet peut être échangé sur les sites Internet des partenaires agréés SNCF ainsi que sur les applications pour téléphones portables de SNCF et de ses partenaires agréés, auprès des guichets de gares, dans les boutiques SNCF, en agences de voyages de partenaires agréés SNCF, auprès de Ligne Directe, sur les Bornes Libre Service. Lorsque l'échange d'un e-billet est réalisé auprès de SNCF par un voyageur ne détenant pas de carte compatible e-billet, ce voyageur n'est pas tenu d'imprimer l'e-billet imprimé ou chargé sur smartphone issu de l'échange et peut voyager avec son e-billet imprimé ou chargé sur smartphone initial.

Lorsque l'échange de l'e-billet peut être réalisé à partir des sites Internet de certains partenaires agréés SNCF, le voyageur doit imprimer l'e-billet imprimé ou chargé sur smartphone correspondant au nouvel e-billet à l'issue de l'échange de son titre de transport. L'échange au guichet (en gares et boutiques), ou par un Centre Ligne Direct est autorisé après le compostage automatique réalisé dans les conditions du §3.4 du volume 1. Par défaut, ces titres ne sont pas échangeables sur les Bornes Libre Service. Des conditions particulières ou plus restrictives peuvent être prévues par certains tarifs.

4.2. Conditions spécifiques de l'échange d'un titre de transport avec réservation

4.2.1. Dans les trains à réservation obligatoire

Un titre de transport avec réservation peut, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit, être échangé avec application d'une retenue forfaitaire avant le départ du train. Après le départ du train, les titres de transport ne sont plus échangeables. Néanmoins, l'échange peut être effectué jusqu'à une heure après le départ du train, avec application d'une retenue forfaitaire par trajet et par personne, pour le train suivant et pour un trajet identique ou compris dans le trajet initial. Cet échange ne peut avoir lieu que dans les gares et boutiques SNCF de la localité de départ, hors agences de voyages.

4.2.2. Dans les trains INTERCITÉS à réservation facultative

Un titre de transport sauf e-billet avec réservation peut, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit, être échangé :

- avant le départ du train, avec application d'une retenue forfaitaire,
- après le départ du train et dans la limite de validité du titre de transport, avec une retenue de 50 % pour les titres de transport émis au Tarif Normal, Militaire et avec une retenue de 100% pour les autres Tarifs.

Dans le cas d'un titre de transport sauf l'e-billet avec une réservation utilisable dans un train à réservation facultative, le voyageur peut obtenir, sans avoir à échanger son titre de transport, une nouvelle réservation, pour l'emprunt d'un train à réservation facultative sur le même trajet pendant 7 jours à compter de la date de la réservation du titre de transport. Dans un tel cas, le voyageur devra toutefois acquitter le prix de cette nouvelle réservation. L'e-billet sur un train à réservation facultative peut être échangé, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit :

- sans frais (hors frais éventuels d'agence) avant le départ du train,
- après le départ du train, l'e-billet est non échangeable.

4.3. Conditions spécifiques d'échange d'un titre de transport sans réservation

Avant le début de validité d'un titre de transport sans réservation, celui-ci peut être échangé sans frais. Durant sa validité, un titre de transport sans réservation peut être échangé sans frais pour obtenir, sur tout ou partie du trajet initial, un titre de transport avec une réservation, une réduction moins importante ou un surclassement. Une retenue de 10 % est appliquée dans les autres cas. Dans le cas du e-billet sur un train sans réservation, il peut être échangé, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit :

- sans frais (hors frais éventuels d'agence) avant le départ du train,
- après le départ du train, l'e-billet est non échangeable.

4.4. Conditions spécifiques d'échange d'un titre de transport partiellement utilisé

L'échange peut être demandé pour une partie de trajet sans correspondance alors que le voyage a déjà été commencé.

Selon la nature de l'échange, les dispositions indiquées aux articles 5.2. et 5.3 sont applicables. Toutefois, dans les trains à réservation facultative, l'échange est réalisé sans frais à la condition que le nouveau voyage puisse être effectué dans les 24 heures qui suivent le compostage de la gare origine du trajet. Si, du fait de l'échange, cette condition n'est plus respectée, une retenue de 50 % est appliquée.

4.5. Conditions spécifiques d'échange d'un titre de transport avec tarif à contrainte d'aller et retour

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies aux articles 5.1. à 5.3. 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.

5. REMBOURSEMENT

5.1. Demande remboursement

Le remboursement d'un titre de transport totalement inutilisé peut être demandé :

- dans toute gare ou boutique SNCF s'il a été commandé auprès d'un guichet de gare ou d'une boutique SNCF, d'une Borne Libre Service, d'un Distributeur de Billets Régionaux, de Ligne Directe, du site Internet ou d'une application pour téléphone portable de certains partenaires agréés SNCF (lorsque cela est précisé dans les conditions générales de vente de ces partenaires) ;
- concernant l'e-billet commandé dans les conditions du paragraphe précédent et payé par carte bancaire, dans toute gare ou boutique SNCF, auprès de Ligne Directe, d'une application SNCF pour téléphone portable ou par le biais du site Internet ou d'une application pour téléphone portable de certains partenaires agréés SNCF ;
- uniquement auprès du partenaire agréé SNCF qui l'a délivré (agence de voyage). Pour les titres de transport avec réservation, les places réservées peuvent être remises à disposition en gare ou boutique SNCF et être remboursées ultérieurement par le partenaire agréé SNCF émetteur.

En cas de remboursement d'un e-billet après le départ du train ou lorsque l'e-billet à rembourser a été payé en espèces, la présentation d'une pièce d'identité par le voyageur sera exigée.

Aucun remboursement partiel de titre de transport pour abandon de parcours n'est effectué après le début du trajet.

Le remboursement au guichet (en gares et boutiques), ou par un Centre Ligne Direct est autorisé après le compostage automatique réalisé dans les conditions du §3.4 du volume 1. Par défaut, ces titres ne sont pas remboursables sur les Bornes Libre Service. Des conditions particulières ou plus restrictives peuvent être prévues par certains tarifs à prix réduit. Concernant les Billets Papier IATA, les Billets Papier ISO, les Billets Electroniques et les Billets à Valeur, seuls les titres de transport originaux peuvent faire l'objet d'un remboursement. De plus, il n'est procédé en aucun cas au remboursement ni à l'établissement de duplicata d'un titre de transport perdu ou volé. Cette disposition ne s'applique toutefois pas au e-billet

imprimé ou chargé sur smartphone et au Memo e-billet, ces supports, n'étant que des extraits de titre de transport.

5.2. Délai de remboursement

Le remboursement est accepté, pour les tarifs qui l'autorisent, au plus tard jusqu'à l'heure de départ du train. Passé ce délai, les titres de transport ne sont plus remboursables. Dans le cas exceptionnel où un voyageur se trouve contraint de renoncer à son voyage alors qu'il a déjà composté son titre de transport, sa demande de remboursement doit être présentée immédiatement au guichet de la gare dans laquelle son titre de transport vient d'être composté. Si le remboursement ne peut être effectué immédiatement, le titre de transport est annoté par un agent du service commercial des gares, pour permettre un remboursement normal ultérieurement. Cette disposition ne s'applique pas à l'e-billet, ce dernier étant un titre de transport dématérialisé dispensé de compostage.

5.3. Conditions spécifiques de remboursement d'un titre de transport avec réservation

5.3.1. Dans les trains à réservation obligatoire

Un titre de transport avec réservation peut, sauf dispositions contraires prévues pour les tarifs à prix réduit, être remboursé avec application d'une retenue forfaitaire avant le départ du train. Après le départ du train, les titres de transport ne sont plus remboursables.

5.3.2. Dans les trains INTERCITÉS à réservation facultative

Un titre de transport avec réservation peut, sauf dispositions contraires prévues pour les tarifs à prix réduit et les titres sur e-billets, être remboursé :

- sans frais lorsque le remboursement est demandé au plus tard le jour du départ et avant l'heure de départ du train ;
- après le départ du train et dans la limite de validité du titre de transport, avec une retenue de 50 % pour les titres de transport émis au Tarif Normal ou Militaire. Pour les autres tarifs, les titres de transport ne sont plus remboursables. Dans le cas du e-billet sur un train à réservation facultative, il peut être remboursé, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit :

- sans frais lorsque le remboursement est demandé avant le départ du train,
- après le départ du train, l'e-billet n'est plus remboursable.

5.4. Conditions spécifiques de remboursement d'un titre de transport sans réservation (hors titre acheté sur le site TER Aquitaine

Un titre de transport sans réservation est remboursable* jusqu'à sa fin de validité après déduction d'une retenue de 10 %. Il en est ainsi même lorsque le voyageur a indiqué une date de départ.

Les titres achetés sur le site Ter Aquitaine sont non remboursables.

*Selon les conditions d'après-vente du tarif auquel le billet a été délivré.

5.5. 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)

– Remboursement d'un billet payé en chèque :

– Remboursement 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 voyage » ou en « chèque-vacances » est effectué en « bon voyage ».

A l'exception du règlement par « bon voyage », 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.

Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « bon voyage » ou en « chèque vacances », le montant à rembourser pour chacun de ces modes est remboursé en « bon voyage ».

5.6. Cas particuliers

Un titre de transport comportant à la fois une partie de trajet avec une réservation sur un train à réservation obligatoire et une partie sans réservation sur un train à réservation facultative ou sans réservation suit les règles de remboursement applicables aux titres de transport avec réservation obligatoire. 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 6.2. Dans ce cas, le trajet aller est recalculé sur le prix Plein Tarif Loisir sur train à réservation obligatoire, sur le prix Tarif Normal sur train à réservation facultative ou sans réservation ou au prix réduit auquel le voyageur peut prétendre dans le train TGV ou le train emprunté et en tenant compte des conditions de voyage (place(s) réservée(s)). La retenue applicable est calculée sur le prix du trajet retour initialement payé par le voyageur et non effectué. 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 prix tarif de base et en tenant compte des conditions de voyage (place(s) réservée(s)...) ou, en cas d'emprunt d'un train à réservation obligatoire, sur la base du prix Plein Tarif Loisir. La retenue applicable est effectuée sur le prix du voyage correspondant au(x) voyageur(s) manquant(s).

Des conditions particulières de remboursement sont prévues par certains tarifs à prix réduit.

En cas d'oubli de sa carte ouvrant droit à une réduction (Jeune, Senior+, Enfant+, Week-end, Réformés Pensionnés de Guerre, Enfant Famille, Familles Nombreuses, Handicapés civils ainsi que les abonnements Fréquence, Forfait, Abonnement de travail et Abonnement pour élèves, étudiants et apprentis), 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.

6. RECLAMATION

Toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel doit être 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 TGV, INTERCITES, ou combiné (exemple :TGV+TER) peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : **reclamation.sncf.com**

- Sur l'application : **SNCF**, rubrique Plus / Contactez SNCF

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés.

Ou bien par courrier :

Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

Les détenteurs d'un billet TER Aquitaine peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site Ter Aquitaine : **aquitaine.ter.sncf.com**

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés.

Ou bien par courrier :

Service Client Ter Aquitaine, TSA 90001 – 33047 Bordeaux Cedex.

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Mobilités par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.sncf.com/mediateur-mobilites

Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur SNCF Mobilités sont définis par le Protocole de médiation signé le 5 février 2016 et accessible sur le site internet du Médiateur. Le Protocole est également joint au rapport annuel du Médiateur, lui aussi accessible en ligne.

7. VOS BAGAGES

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 du 22 mars 1942 modifié sur la Police des Chemins de Fer.

Sont également acceptés en qualité de bagages à main sous les mêmes conditions que citées précédemment et à raison d'un objet par voyageur dans tous les trains, y compris les TGV : - les bicyclettes, sous réserve qu'elles soient pliées ou que leurs roues soient démontées, et qu'elles soient contenues dans des housses de 1,20 m x 0,90 m au maximum ; des dispositions particulières peuvent toutefois être prévues pour les groupes ;

- les skis, les poussettes d'enfants pliées ; les planches nautiques dans une housse de 1,20 m x 0,90 m au maximum ; - les fauteuils roulants manuels ou électriques des personnes à mobilité réduite ; ces personnes, qu'elles restent ou non dans leur fauteuil roulant pendant le voyage, sont autorisées à le conserver avec elles. Toutefois, lorsque les dimensions du fauteuil roulant ne permettent pas son embarquement et/ou son installation dans la voiture de voyageurs, ou en cas de déplacement en groupe, SNCF s'efforcera de rechercher, par cas d'espèce, toute solution permettant l'acheminement dudit fauteuil dans les meilleures conditions.

Dans certains trains désignés, comportant un espace fourgon, sont également acceptés en qualité de bagages à main, à raison d'un objet par voyageur : - les bicyclettes non pliées, non démontées et non emballées ;

- les skis, les poussettes d'enfants et les planches nautiques. Ces objets sont acceptés sous réserve du respect des dispositions citées précédemment, ainsi que des conditions spécifiques définies localement pour chaque gare. Le chargement des objets susvisés dans l'espace fourgon des trains désignés, n'est autorisé que dans la limite de l'espace disponible.

Les opérations de chargement et de déchargement sont effectuées par les voyageurs, sous leur entière responsabilité. Les bagages restent sous la garde exclusive du voyageur, même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture.

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.

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter le nom et prénom du voyageur ; 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, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

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 €.

8 OBJETS TROUVÉS

Les objets trouvés dans les gares et 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.