

Conditions Générales de Vente et de Transport TER SUD Provence-Alpes -Côte d'Azur



Sommaire

Volume 1 – Dispositions générales	5
1 Champs d'application	5
1.1 Généralités	5
1.2 Compétences régionales	5
1.3 Exceptions	5
2 Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	6
2.1 Définition du contrat de transport	6
2.2 Conditions d'accès au Transporteur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	6
2.2.1 Conditions générales	6
2.2.2 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux	6
2.2.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trotinettes dans la Région TER SUD Provence- Alpes-Côte d'Azur	7
2.3 Titres de transport valables sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	7
2.3.1 Les différents titres de transports	7
2.3.2 Vente des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	8
2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	9
2.4 Validité et validation des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	9
2.4.1 Validité des titres	9
2.4.2 Délai d'utilisation des titres de transport	9
2.4.3 Validation des différents types de titres de transport	9
3 Echange et remboursement des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	10
3.1 Echange des titres de transport	10
3.2 Remboursement des titres de transport	10
3.2.1 Généralités	10
3.2.2 Cas particuliers	11
3.2.3 Modes de remboursement	11
3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement	11
3.3.1 Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire	11
3.3.2 Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s)	12
3.3.3 Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction..	12

4	Contrôle des titres de transport et régularisation	12
4.1	Contrôle	12
4.2	Régularisation du Voyageur en situation irrégulière	13
4.2.1	Situation irrégulière	13
4.2.2	Contrôle et transaction pénale	13
4.3	Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel	15
4.3.1	Barème de bord	15
4.3.2	Barème exceptionnel / Barème distribution	16
4.3.3	Absence de titre de transport et situations assimilées	16
4.3.4	Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits	16
4.3.5	Titre de transport non composté	17
4.3.6	Surclassement	17
4.3.7	Modification de parcours	17
4.4	Modalités de paiement	17
4.5	Dispositifs spécifiques d'embarquement	17
4.5.1	Dispositifs d'embarquement	17
4.5.2	Conditions et modalités d'accès au train	18
4.5.3	Contrôle à quai et à bord	18
4.5.4	Horodatage et preuve du passage à l'embarquement	18
5	Contacts et Réclamation	18
5.1	Service CONTACT TER	18
5.2	Réclamation	18
Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur		19
1.	Formation des prix	19
1.1	Définition du prix de base	19
1.2	Prix de base pour les parcours réalisés en TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	19
1.3	Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région SUD	20
1.4	Calcul du prix des titres de transport	21
1.5	Informations données sur les prix	21
2	Détermination des prix réduits	21
2.1	Prix applicables aux enfants	22
2.1.1	Enfants de moins de 4 ans	22
2.1.2	Enfants de 4 à moins de 12 ans	22
2.1.3	Enfants à partir de 12 ans	22

2.2	Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	22
3	Tarifification nationale applicable sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	22
3.1	Calendrier Voyageur	22
3.2	La gamme Découverte	23
3.3	Les cartes commerciales	24
3.4	Abonnement Forfait	26
3.5	Tarifs pour les Groupes	26
3.6	Militaires et Réformé Pensionné de Guerre.....	28
3.7	Familles nombreuses	31
3.8	Aller et retour populaires	32
3.9	Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées	35
3.10	Promenades d'enfants	37
4	Tarifification régionale applicable sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	38
5	Garantie Fiabilité TER	41
6	Prestations associées au transport.....	41
6.1	Bagages	41
6.1.1	Généralités	41
6.1.2	Responsabilité	42
6.2	Objets trouvés	42
6.3	Animaux	42
Volume 3 – Annexes		43
1	Calendrier Voyageurs	43
2	Barème de régularisation TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur	44

Volume 1 – Dispositions générales

1 Champs d'application

1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport TER précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés par SNCF MOBILITÉS et assurés par TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur (les « CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur Provence Alpes Côte d'Azur ») pour la Région SUD.

Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

Les CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sont consultables sur le site TER SUD Provence-Alpes Côte-d'Azur (<https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>).

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 Mobilités, les Régions en qualité d'Autorité Organisatrice des Transports peuvent décider de mettre en œuvre la liberté tarifaire. Elles ont par conséquent pleinement la compétence pour définir la politique tarifaire applicable aux services ferroviaires qu'elles organisent. Les tarifs sociaux nationaux sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes. La mise en œuvre de cette liberté tarifaire entraîne de fait la fin de la validité des Abonnements de Travail nationaux et les Abonnements Elèves étudiants apprentis à bord des TER de la région concernée.

1.3 Exceptions

Les services de transport répertoriés ci-après ne sont pas soumis aux présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Les services ferroviaires autres que TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- Les transports internationaux pour lesquels SNCF applique les Conditions Générales (GCCIV/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 et conditions d'accès au transporteur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.1 Définition du contrat de transport

TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur s'engage à transporter le voyageur au lieu de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératifs de sécurité des circulations ferroviaires. Le transport du voyageur est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage, sauf exception mentionnée au paragraphe 2.2.4 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 support papier ou électronique, sauf exception mentionnée au 2.3.3. 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, s'agissant d'un titre de transport dématérialisé.

2.2 Conditions d'accès au Transporteur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.2.1 Conditions générales

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable ou de son Billet Digital TER remplissant les conditions des CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites.

Par exception, le voyageur qui emprunte, sans s'être acquitté au préalable du paiement d'un titre de transport, un train au départ d'un point d'arrêt ne vendant pas de titres de transport, doit s'adresser à l'agent chargé du contrôle. Celui-ci est en mesure de lui régulariser sa situation. A bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation s'effectue exclusivement au tarif contrôle. Le titre de transport émis à bord du train par l'agent chargé du contrôle est émis sur un format spécifique. A défaut de cette démarche spontanée, le voyageur est considéré, au moment du contrôle comme étant en situation irrégulière.

Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

Conformément aux normes de sécurité en vigueur, en cas de surcharge du train mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au train.

Pour assurer le départ à l'heure des TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, 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 3.7.1 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les chiens guide 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 la Région TER

SUD Provence- Alpes-Côte d'Azur

Les vélos peuvent être transportés à bord des trains TER gratuitement et sans réservation dans la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles à bord du train concerné. Des emplacements sont prévus à cet effet sur les plateformes à l'entrée des TER. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes extérieures des TER. Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès des vélos à bord du train. Aucune restriction d'accès n'est applicable pour les vélos pliants sous réserve qu'ils soient pliés.

Les emplacements prévus à bord (racks à vélos) doivent obligatoirement être utilisés. Le voyageur est responsable de son vélo (transport, maniement, surveillance) tout au long du trajet. Certains équipements ou matériels (remorque, triporteur, vélos couchés, tandem...) ont des dimensions qui rendent leur transport impossible à bord d'un train. Leur montée à bord est donc interdite, sauf s'ils sont démontés et qu'ils tiennent dans une housse de transport au format maximum de 90x120x60 cm.

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

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

2.3 Titres de transport valables sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.3.1 Les différents titres de transports

Pour les parcours réalisés en TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, il existe les différents types de titres de transport suivants :

- le billet papier au format IATA (le « Billet Papier IATA ») désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique. Il est émis par les guichets des gares, les automates Grandes Lignes et certaines agences de voyage des partenaires agréés SNCF.
- le billet papier au format ISO (le « Billet Papier ISO ») désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billet Régionaux (automates TER).
- le Billet Digital TER (le « Billet Digital TER ») désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via l'Application SNCF, le site internet TER SUD Provence-Alpes-Côte-d'Azur, les agences de voyage ou via la nouvelle application de vente 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 le site Internet TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

- le support billettique désigne un support type carte à puce permettant de charger des produits et des services proposés par SNCF et ses partenaires notamment de l'urbain. Ce support est utilisé pour TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur pour certains tarifs, se reporter au site Internet TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur pour obtenir les informations liées aux cartes billettiques.

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

2.3.2 Vente des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

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 :

- des sites Internet TER
- du réseau Gares et Boutiques SNCF
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gare SNCF (les « Bornes Libre Service » et les « Distributeurs de Billets Régionaux ») ;
- des agents SNCF dotés de la nouvelle application de vente en mobilité, en gare, lors des permanences TER, en boutique mobile...
- des agences de voyages et d'autres points de vente de partenaires agréés SNCF ;
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF.
- du service de commande par téléphone CONTACT TER accessible à partir du numéro de téléphone suivant 0 800 11 40 23 (service et appel gratuit), tous les jours de 7h à 21h30. Pour retrouver l'ensemble des conditions d'accès au service, se reporter au site TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, les titres de transport Groupe peuvent être achetés par le Client (ou Organisateur du voyage) auprès des distributeurs agréés :

- Auprès des Agences Groupe SNCF :
 - o Téléphone : 0810 879 479 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (service 0,05 €/min + prix de l'appel)
 - o Par email : acvgroupes@sncf.fr
- Auprès du réseau Gares et Boutiques SNCF
- Auprès des agences de voyage agréées SNCF
- En ligne, à partir des sites des distributeurs habilités à vendre l'Offre Groupe pour les groupes inférieurs ou égaux à 30 voyageurs et sur les trains autorisés.

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur 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 2 des présentes CGV TER Sud).

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.

2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

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 SUD sur présentation d'une pièce d'identité avec photo.

2.4 Validité et validation des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.4.1 Validité des titres

Le titre de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur 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 TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur 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 SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

2.4.2 Délai d'utilisation des titres de transport

Après le compostage, le titre de transport TER (sauf Billet Digital TER) acheté en gare (guichet, borne) ou en boutique SNCF doit être utilisé pour un départ le jour même et le trajet ne doit être terminé dans les 24h qui suivent le compostage.

En cas d'arrêt en cours de trajet supérieur à 24 heures, ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation du titre de transport, le trajet est scindé en autant de trajets que nécessaire conduisant à l'émission de titres de transport distincts et susceptibles de donner lieu à majoration.

2.4.3 Validation des différents types de titres de transport

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider le Billet Papier IATA ou le Billet Papier ISO relatif à ce trajet au moyen des composteurs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt. Le compostage comporte un embossage triangulaire, le nom de la gare de montée, la date et l'heure.

En cas d'arrêt volontaire en cours de trajet, le billet Papier IATA ou le billet Papier ISO correspondant à celui-ci doit être composté à nouveau au départ de la gare d'arrêt. Le voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son Billet Papier IATA ou son Billet Papier ISO par un itinéraire plus court sous réserve de se conformer aux éventuelles conditions particulières d'accès aux trains empruntés et aux conditions d'attribution de sa réduction éventuelle.

En cas d'arrêt occasionné par des changements de trains nécessaires à la réalisation en continuité du voyage, si le voyageur utilise plusieurs Billets Papier IATA, Billets Papier ISO ou Billets à Valeur 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 personnel de contrôle.

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.

Le Billet Digital TER n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès au train par le voyageur.

Tous les titres émis aux Bornes Libre-Service des gares, pour les départs s'effectuant dans l'heure suivant l'achat sont automatiquement compostés.

3 Echange et remboursement des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

3.1 Echange des titres de transport

L'échange consiste à modifier totalement ou partiellement les éléments du voyage. Il se traduit par l'émission d'un nouveau titre de transport.

L'échange des titres Papier IATA ou Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER peut être échangé avec retenue de 10%
- A partir de J : le billet est non échangeable
- Après la durée de validité du titre, le titre est non échangeable.

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

L'échange au guichet (en gares et boutiques) n'est pas autorisé après le compostage automatique réalisé dans les conditions décrites au paragraphe du 2.4.3.

Le Billet Digital TER acheté via l'Application SNCF, les sites régionaux TER, les agences de voyage ou via la nouvelle application de vente en mobilité est non échangeable mais il reste remboursable jusqu'à J1 selon les conditions décrites ci-dessous et sous réserve des conditions du tarif appliqué.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur 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.

Le remboursement des titres Papier IATA et Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER d'une valeur supérieure à 5€ peut être remboursé avec 10% de retenue. Les titres inférieurs à 5€ ne sont pas remboursables.
- A partir de J : le billet est non remboursable.

Précisions concernant les remboursements des titres Papier IATA et Papier ISO :
Conditions Générales de Vente et de Transport

- 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 l'Application SNCF, les sites régionaux TER, les agences de voyage ou via la nouvelle application de vente en mobilité est remboursable jusqu'à J-1 avec 10% de retenue sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquent sur les billets TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

3.2.2 Cas particuliers

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.

3.2.3 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 réglés en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances » doivent être effectuées auprès du centre de relation client TER de la Région SUD (0 800 11 40 23 (service et appel gratuits).
- A l'exception du règlement par « bon d'achat », lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire.

3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

3.3.1 Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour

obligatoire

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies aux articles 3.1. à 3.2. des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément que dans la mesure où l'échange ne modifie pas les conditions de validité et de parcours du trajet initial.

Le trajet retour non utilisé des titres de transport émis aux conditions d'un tarif à prix réduit imposant la contrainte d'aller et retour est remboursable pendant le délai prévu à l'article 3.2.1 des présentes CGV TER SUD. 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. La retenue applicable est effectuée sur le prix du voyage correspondant au(x) voyageur(s) manquant(s), son montant étant arrondi au décime d'euro inférieur.

3.3.3 Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction

En cas d'oubli de sa carte ouvrant droit à une réduction, le voyageur doit acheter un titre de transport valable avant l'accès au train.

Le voyageur ayant oublié sa carte ouvrant droit à réduction peut demander, à l'issue de son voyage, à ce que la différence entre le prix du titre de transport au tarif plein (qu'il a dû payer) et celui du titre de transport après réduction (qu'il aurait payé s'il n'avait pas oublié sa carte ouvrant droit à réduction) lui soit remboursée par SNCF. Pour bénéficier de ce droit à remboursement, le voyageur doit faire personnaliser son titre de transport par le contrôleur lors de son voyage et devra donc présenter une pièce d'identité. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

4 Contrôle des titres de transport et régularisation

4.1 Contrôle

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, billet Papier IATA, billet Papier ISO IATA ou Billet Digital TER 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 Digital TER doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, le Billet Digital 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 Digital TER. 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 2 « Barèmes de régularisation TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur » du présent document.

A défaut d'acceptation de régularisation, le voyageur est verbalisé.

Toute perception effectuée par les agents du contrôle donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, le cas échéant, peut avoir valeur de titre de transport.

Afin de procéder à des analyses internes sur les conditions de vente de ses titres de transport, SNCF peut décider de retirer le titre de transport du voyageur à bord du train et lui remettre un titre de transport se présentant sur un support spécifique.

4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

4.2.1 Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présentes CGV TER SUD 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 ;
- 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 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 et présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone dont la lecture révèle que le billet digital TER 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 digital TER 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 4.3 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

Pour le calcul de l'indemnité forfaitaire et de l'insuffisance de perception, il est fait application d'un montant forfaitaire au Barème contrôle ou Barème contrôle majoré défini en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail de ces montants est repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

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. 2241-36 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 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 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 TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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.

Conditions Générales de Vente et de Transport

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 2 « Barèmes de régularisation TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

Lorsque pour un parcours dans un train donné, plusieurs situations irrégulières en matière tarifaire sont constatées simultanément pour un même voyageur, il est perçu le total des montants correspondants à chacune des situations irrégulières.

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

4.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution

Sous réserve d'une présentation spontanée identique à celle prévue à l'article précédent, le Barème exceptionnel / distribution est appliqué :

- en cas de problème national de distribution. La décision de l'application du Barème exceptionnel est prise par les centres opérationnels et transmise aux Chefs de Bord et/ou - si le point d'arrêt est dépourvu de moyen de distribution physique de titres de transport.

Le Barème exceptionnel est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 3 Annexe 2 « Barèmes de régularisation TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

Le Barème distribution correspondant au tarif pratiqué au guichet, au DBR et à la vente à distance. Les régions concernées par ce barème sont identifiées sur les sites 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), les tarifs à prix réduit non assujettis à la possession d'une carte de réduction, ainsi que ceux impliquant le dépôt préalable d'une demande, y compris ceux imposant l'achat obligatoire d'un titre de transport aller-retour, ne sont pas pris en compte à bord des trains.

Pour TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- le taux de réduction appliqué aux possesseurs de cartes commerciales régionales ou nationales peut être inférieur au taux de réduction applicable aux guichets ou sur les sites de ventes en ligne.
- Pour les cartes sociales, la réduction portée par la carte est prise en compte.

Dans les deux cas ci-dessus, la réduction n'est appliquée qu'au Barème de bord ou au Barème exceptionnel / distribution.

4.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits

Lorsque les conditions d'attribution du titre de transport à prix réduit ne sont pas respectées, en fonction de la distance du parcours, il est perçu :

- lorsque le voyageur se présente spontanément avant toute opération de contrôle, la différence entre le montant du Barème de bord et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné.

- lorsque le voyageur ne se présente pas spontanément avant toute opération de contrôle, la différence entre le montant du Barème contrôle et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné,

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

4.3.5 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. des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes Côte d'Azur, excepté sur les lignes sans accompagnement commercial systématique. Lorsque le voyageur ne se signale pas ou s'il voyage sur une ligne sans accompagnement commercial systématique, il est perçu un montant forfaitaire repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur ». Le détail des lignes à accompagnement non systématique sont reprises sur les sites TER régionaux.

4.3.6 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 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 1ère 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 1ère 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.

4.3.7 Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant un origine et/ou un destination différentes 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, par chèque bancaire ou postal en euros payable en France par chèques vacances 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 acceptés. En cas de

Conditions Générales de Vente et de Transport

paiement par chèque bancaire ou postal, le voyageur doit présenter une pièce d'identité officielle. Le chèque doit être établi à l'ordre de SNCF Voyageurs.

4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

4.5.1 Dispositifs d'embarquement

L'embarquement peut donner lieu à la mise en place d'une lecture des titres de transport avant l'accès au train, en présence de personnel SNCF ou non.

Ce dispositif est destiné à contrôler le respect, par les voyageurs, des conditions d'accès au train.

4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train

En cas de dispositif d'embarquement, l'accès au train n'est autorisé qu'aux voyageurs munis d'un titre de transport valable.

Un voyageur sans titre de transport ne passe pas le dispositif d'embarquement ; il doit aller s'acquitter 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) 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, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs ou en gare.

4.5.3 Contrôle à quai et à bord

L'existence d'un dispositif d'embarquement ne dispense pas le voyageur :

- de se soumettre aux éventuelles opérations de contrôle pouvant être réalisées ultérieurement, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.
- des opérations de compostage lorsque celles-ci sont obligatoires en application des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.
-

4.5.4 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement

La lecture du support, lors de l'embarquement, fait l'objet d'un horodatage. Les données afférentes sont enregistrées en base informatique et conservées dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. Elles font foi, jusqu'à preuve contraire, du franchissement du dispositif d'embarquement.

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 au 0 800 11 40 23 (service et appel gratuits).
Conditions Générales de Vente et de Transport

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 SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur seul peuvent déposer une réclamation via Internet

- Sur le site TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur : Contacts.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours mixte TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : reclamation.sncf.com

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

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés. Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.mediateur.sncf.com. Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation et son avenant signés respectivement le 5 février 2016 et 15 décembre 2016. Le Protocole est accessible sur le site internet du Médiateur et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER SUD Provence-AlpesCôte d'Azur

1. Formation des prix

1.1 Définition du prix de base

Le tarif de base 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 général pour les parcours réalisés en TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur une relation interne à la Région SUD déterminé selon une règle et un barème définis au point 1.2. ci-dessous ;

- Un prix de base pour les parcours interrégionaux au départ ou à l'arrivée de la Région SUD déterminé selon une règle et un barème définis aux points 1.3 ci-dessous.

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

1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER SUD ProvenceAlpes-Côte d'Azur

Le prix de base 2nde classe est calculé selon la formule :

$P = a + bd$. P étant le prix, a une constante, b le prix kilométrique et d la distance tarifaire.

Le prix plein tarif d'un billet pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir du prix calculé en 2nde classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables dans la Région.

Paliers kilométriques	Paramètre a	Paramètre b
0 à 16 kms	0,805	0,2012
17 à 32 kms	0,259	0,2241
33 à 64 kms	2,143	0,1653
65 à 109 kms	2,990	0,1541
110 à 149 kms	4,229	0,1475
150 à 199 kms	8,370	0,1235
200 à 300 kms	8,029	0,1251
301 à 499 kms	14,129	0,1066
500 à 799 kms	19,090	0,0953
800 à 9 999 kms	33,331	0,0781

Minimum de perception	
2 nd e classe	1,20€
1 ^{ère} classe	1,80€

Tarifs en vigueur au 1^{er} septembre 2020

1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région SUD

Le prix de base seconde classe est calculé selon la formule : $P = a + bd$.

P étant le prix, a une constante, b le prix kilométrique et d la distance tarifaire.

Le prix plein tarif d'un billet pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir du prix calculé en 2ème classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Distance (d)		Constante (a)		Prix kilométrique (b)	
de	à	1 ^{ère} classe	2 ^{ème} classe	1 ^{ère} classe	2 ^{ème} classe
1	16 km	1,1672	0,7781	0,2916	0,1944
17	32 km	0,3755	0,2503	0,3248	0,2165
33	64 km	3,1059	2,0706	0,2396	0,1597
65	109 km	4,3337	2,8891	0,2234	0,1489
110	149 km	6,1296	4,0864	0,2138	0,1425
150	199 km	12,1307	8,0871	0,1790	0,1193
200	300 km	11,6366	7,7577	0,1814	0,1209
301	499 km	20,4771	13,6514	0,1545	0,1030
500	799 km	27,6674	18,4449	0,1382	0,0921
800	9 999 km	48,3062	32,2041	0,1133	0,0755

Tarifs en vigueur au 1^{er} septembre 2020

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur des parcours interrégionaux.

1.4 Calcul du prix des titres de transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination, le voyageur a le choix de l'itinéraire. Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ».

Le calcul du prix total d'un titre de transport est déterminé en fonction des éléments suivants :

- la nature du (des) bénéficiaires(s) [adulte(s), enfant(s)] ;
- le nombre de bénéficiaires ;
- la nature du (des) train(s) emprunté(s) ;
- la distance tarifaire du trajet lorsque le tarif de base général est appliqué ;
- le(s) tarif(s) appliqué(s) ;
- la classe de voiture empruntée ;
- l'utilisation de services complémentaires.

En fonction des conditions de voyage qui permettent sa réalisation de bout en bout, le calcul du prix s'effectue dans les conditions ci-après :

- lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains TER (Sud ou autre Région) avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituent un ensemble homogène;
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains dont TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur 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.
 Conditions Générales de Vente et de Transport

1.5 Informations données sur les prix

Pour toute vente, les prix perçus sont ceux en vigueur le jour de la commande et de l'émission du titre pour le trajet, la date et éventuellement le(s) train(s) concerné(s).

L'information sur les prix peut être donnée soit aux guichets des gares, soit dans les agences de voyages agréées, soit dans les boutiques SNCF, soit sur Internet, et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

2 Détermination des prix réduits

Les coefficients réducteurs sont appliqués au prix de base de la classe considérée ou au prix perçu pour les adultes de la classe considérée.

Le montant obtenu après application du coefficient réducteur est arrondi au décime d'euro supérieur.

2.1 Prix applicables aux enfants

2.1.1 Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

2.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans

De 4 à 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix de base.

2.1.3 Enfants à partir de 12 ans

A partir de 12 ans, à la date du trajet, le prix applicable aux enfants est identique à celui perçu pour les adultes sauf tarification spécifique mise en place.

2.2 Utilisation des cartes de réduction SNCF ou régionales sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les cartes de réduction nationales ou régionales doivent être présentées à toute demande. La production d'une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo justifiant l'identité et/ou l'âge du titulaire peut être exigée. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

Une carte dont la validité est expirée le jour du voyage ne permet pas l'utilisation des titres de transport délivrés à son titulaire, même si ceux-ci ont été émis pendant la période de validité de la carte.

Lorsqu'il est constaté qu'un voyageur fait usage d'une carte, d'un fichet et/ou d'un coupon falsifié(s) ou encore qu'il utilise une carte, un fichet ou un coupon d'abonnement dont il n'est pas le titulaire, SNCF procède immédiatement au retrait du titre présenté sans aucun remboursement. En outre, les titulaires ou les utilisateurs non titulaires peuvent se voir réclamer des dommages-intérêts ou faire l'objet de poursuites judiciaires. Il en est de même pour toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer une carte.

3 Tarification nationale applicable sur TER SUD Provence-Alpes-Côte

Conditions Générales de Vente et de Transport

d'Azur

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

3.1 Calendrier Voyageur

Le calendrier Voyageurs détermine deux périodes en fonction de l'importance du trafic ; elles sont désignées par les couleurs conventionnelles bleu et blanc. Il s'applique sur TER SUD Provence-Alpes Côte d'Azur.

La définition de ces périodes est, en général, la suivante :

- bleu : périodes de faible trafic ;
- blanc : pointes de trafic quotidienne et hebdomadaire et périodes de très forte demande liée aux fêtes et aux grands départs de vacances.

SNCF met ce calendrier à disposition de ses voyageurs sur le site Internet TER SUD Provence-Alpes Côte d'Azur, dans les gares, les boutiques SNCF et le site SNCF.com.

Le calendrier Voyageur peut être utilisé pour déterminer le taux de réduction applicable compte tenu de la date et de l'heure de début du voyage

L'heure de départ de la gare origine du trajet constitue l'heure de référence pour l'octroi des réductions, sur les parties du trajet sur lesquelles s'applique le Calendrier Voyageurs, quelle que soit la nature du premier train emprunté.

Toutefois, lorsque l'origine du trajet se situe dans une gare de la Région Ile-de-France et que le voyage s'effectue via Paris, l'heure de départ à prendre en considération est celle de la gare tête de lignes de Paris.

3.2 La gamme Découverte

Généralités

Les tarifs Découvertes se déclinent en : Découverte 12-25, Découverte Senior, Découverte Enfant+. Ces tarifs offrent une réduction de 25 % sur le prix de base défini au paragraphe 1.2 et 1.3 du présent volume 2.

Réductions et conditions d'application de la réduction

Les tarifs Découverte sont applicables dans les trains TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur. Pour toutes les catégories de places, la réduction est appliquée à tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

Echange et remboursement

Les modalités d'échange et de remboursement des titres de transport totalement inutilisés obéissent aux règles générales du Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

En cas de demande de remboursement pour voyageur manquant, le bénéfice du tarif est maintenu si le titulaire de la carte et, au minimum, l'un de ses accompagnateurs, voyagent. La retenue est effectuée sur le montant à rembourser, conformément aux règles prévues au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Particularités du tarif Découverte 12-25

Bénéficiaires : toute personne âgée de 12 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 26 ans à la date du voyage peut bénéficier du tarif Découverte 12-25.

Particularités du tarif Découverte Senior

Bénéficiaires : Toute personne ayant atteint l'âge de 60 ans à la date du voyage peut bénéficier du tarif Découverte Senior.

Particularités du tarif Découverte Enfant+

Bénéficiaires : Tout enfant n'ayant pas atteint l'âge de 12 ans à la date du voyage, accompagné d'une personne au minimum et de quatre personnes au maximum, peut bénéficier du tarif Découverte Enfant+. La réduction est accordée à l'enfant et à son ou ses accompagnateurs.

Les accompagnateurs peuvent être des adultes ou des enfants de 4 à moins de 12 ans.

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 point 2.1.2 du chapitre 2 Détermination des prix réduits.

Un enfant âgé de moins de 4 ans voyage gratuitement et permet à son ou ses accompagnateurs de bénéficier du tarif réduit.

L'enfant et ses accompagnateurs doivent se déplacer ensemble, dans le même train, la même classe de voiture et la même catégorie de place, sur la totalité du trajet effectuée aux conditions de ce tarif.

Aucune adjonction de voyageur n'est admise dans le train.

3.3 Les cartes commerciales

3.3.1 Généralités

Les cartes de réduction proposent des réductions par rapport aux voyageurs non titulaires de cartes de réduction sur des parcours TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ces réductions s'appliquent sauf indication contraire dans les précédentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif normal applicable sur les TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur à l'intérieur de la région et entre deux régions.

Par ailleurs, ces réductions s'appliquent pour les parcours transfrontaliers réalisés en TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur jusqu'au point frontière.

3.3.2 Particularités des CARTES AVANTAGE sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les CARTES AVANTAGE proposent des réductions par rapport aux voyageurs non titulaires de CARTES AVANTAGE.

Ces réductions s'appliquent pour les trains TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur sur le prix de base défini au paragraphe 1.2 et 1.3 du volume 2 des présentes Conditions générales de ventes TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

3.3.2.1 Particularités de la CARTE AVANTAGE Jeune et de la CARTE AVANTAGE Senior sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Conditions Générales de Vente et de Transport

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 25 ou 50% sur les TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur selon l'application du calendrier voyageur.

Echange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

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 59^{ème} anniversaire, la durée de validité de la carte est dans tous les cas limitée à la veille du 60^{ème} anniversaire et peut donc être inférieure à un an.

Réduction et conditions d'application de la réduction

Ce tarif ne s'applique que sur des trajets aller et retour. L'aller-retour doit être effectué sur la journée du samedi ou du dimanche ou doit inclure, au minimum, la nuit de vendredi à samedi, ou de samedi à dimanche, ou du dimanche à lundi. 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 25% ou 50% sur les TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur selon l'application du calendrier voyageur

La CARTE AVANTAGE Adulte permet également de bénéficier pour une personne de plus de 12 ans accompagnant le titulaire de la CARTE AVANTAGE Adulte en cours de validité, des mêmes réductions que celles proposés au titulaire. Cette offre est valable dans la limite d'une personne adulte accompagnant le titulaire de la carte dans les mêmes trains, aller et retour et dans la même classe. Le billet accompagnateur doit être acheté simultanément au billet du titulaire de la carte.

Echange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.
Conditions Générales de Vente et de Transport

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

3.3.3 Particularités de la CARTE LIBERTE sur TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur

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 LIBERTE permet de bénéficier d'une réduction 50% sur les TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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 SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

3.3.4 L'offre Pass Eurail/Interrail sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le Pass Interrail (destiné au marché européen) et le Pass Eurail (destiné au marché « overseas ») sont des offres qui permettent de voyager dans la plupart des trains européens. Ils ouvrent l'accès aux services de près de 37 entreprises ferroviaires et compagnies de ferry dans 30 pays.

Dans les TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, 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>

3.4 Abonnement Forfait

Généralités

Les abonnements Forfait permettent de voyager à prix réduit dans tous les trains du service régulier circulant :

- soit sur une relation déterminée hors OUIGO ;
- soit sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF hors OUIGO (uniquement avec un forfait mensuel ou hebdomadaire).

Bénéficiaire

Toute personne. Un enfant à partir de 4 ans est assimilé à un adulte. Une personne peut souscrire à plusieurs abonnements.

Conditions Générales de Vente et de Transport

Prix des forfaits délivrés pour une relation déterminée

Le prix des forfaits délivrés pour une relation déterminée résulte, dans le cas général, de l'application de formules algébriques dont les paramètres figurent au Recueil des prix. Toutefois, sur un certain nombre de relations, sont appliqués des prix particuliers également repris au Recueil des prix. Le prix des forfaits est différent selon qu'ils permettent des voyages avec ou sans emprunt de TGV circulant sur ligne(s) à grande vitesse.

Des forfaits délivrés pour l'ensemble des lignes à tarification SNCF

Le prix des forfaits valables sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF est repris au Recueil des prix.

Pour davantage d'information sur les Abonnements Forfait (description du tarif, prix, conditions d'utilisation, Modification / Résiliation de l'abonnement/ remboursement du forfait), se reporter au Volume 2 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site www.sncf.com.

3.5 Tarifs pour les Groupes

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.

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 et conditions d'application de la réduction Les réductions peuvent atteindre :

- Pour un « Jeune » : le tarif « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30 % minimum garantie en période blanche et de 50% garantie en période bleue sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif Normal.
- Pour un « Adulte » : le tarif « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30 % garantie minimum sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif Normal.
- Pour un « Enfant » : de 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée.

Conditions d'application de la réduction
Conditions Générales de Vente et de Transport

- Les réductions sont appliquées dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.

Minimum de perception

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

Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour le train à la date indiquée sur le billet.

Canaux de vente

Le Client (ou Organisateur) a le choix entre les points des ventes définis au chapitre 3.3.6 pour faire établir un devis et sa réservation :

- Auprès des Agences Groupe SNCF : Téléphone : 0810 879 479 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (service 0,05€/min + prix de l'appel) ou par email : acvgroupes@sncf.fr
- Auprès du réseau Gares et Boutiques SNCF
- Auprès des agences de voyage agréées SNCF
- En ligne, à partir des sites des distributeurs habilités à vendre l'Offre Groupe pour les groupes inférieurs ou égaux à 30 voyageurs et sur les trains autorisés.

Réservation en grande anticipation

Les Agences Groupe SNCF et les Agences de voyage agréées peuvent réaliser des commandes (pré-réservations sans placement) pour des groupes de 10 à 99 voyageurs, jusqu'à 330 jours (variable selon le calendrier des périodes de circulation des trains) avant la date de voyage. L'heure précise du train n'étant pas encore connue, le devis est établi dans un premier temps sur une tranche horaire de 2h. Le client a jusqu'à 5 jours après envoi du devis pour accepter la pré-réservation sans placement, et 10 jours pour payer l'acompte.

Si le client la valide, l'heure de circulation du train et le placement des voyageurs sont communiqués au plus tard à J-37 (J étant le jour du voyage). Cette offre est disponible sur une sélection de trains et de destinations.

Devis et Demande

La demande de réservation ou de placement peut être effectuée jusqu'à un délai de 24 heures précédant l'heure du départ du train. Elle doit comporter obligatoirement les informations suivantes

- Les noms/prénoms et coordonnées du Client (ou Organisateur), ou le cas échéant, la raison sociale et l'adresse postale, un numéro de téléphone portable ainsi qu'une adresse électronique valide.
- Le nombre et la répartition des Voyageurs par typologie (Adultes, Jeunes de 12 à 27 ans, Enfants de 4 ans à moins de 12 ans, Enfants de moins de 4 ans avec réservation, Enfants de moins de 4 ans sans réservation).
- Les date(s) et horaire(s) du voyage souhaité ou tranches horaires.
- Une ou plusieurs solutions de remplacement au cas où la demande principale ne pourrait être satisfaite.

Classes de voitures

Les membres du groupe ont la faculté de voyager dans des classes de voitures différentes (en 1ère et en 2nde classe).

Réservation des places

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

Conditions Générales de Vente et de Transport

3.6 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

3.7.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur

Les militaires des forces armées françaises voyageant soit en groupes ou en détachements encadrés, soit isolément, pour cause de service, envoyés en congé limité ou en permission bénéficient dans tous les trains nationaux d'une réduction de 75 % dans les TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le prix de base Tarif Normal défini au paragraphe 1.3 du présent volume 2 des CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Cette réduction est appliquée dans les conditions définies ci-dessus. Elle est accordée selon la classe de voiture portée sur la carte de circulation :

- en 1ère et 2ème classe aux officiers, sous-officiers et volontaires dont la carte possède la mention 1ère et 2ème classe ;
- en 2ème classe uniquement aux militaires du rang sous contrat et volontaires.

Pour l'application de ces prix, les bénéficiaires doivent être munis par l'Autorité militaire, soit d'une carte de circulation, soit de titres donnant droit à un voyage déterminé mentionnant la classe d'application de la réduction.

Particularité des personnels militaires de réserves : les militaires réservistes bénéficient de réductions comparables à celles des militaires d'active mais ne disposent pas de cartes de circulation. Les militaires réservistes sont assujettis à une tarification spécifique.

Délivrance et utilisation des titres de transport

Pour les militaires d'active : les titres de transport sont délivrés sur présentation d'une carte de circulation sécurisée en cours de validité ou d'un bon de transport militaire donnant droit à un voyage déterminé.

Les conditions et délais d'utilisation des titres de transport utilisés conjointement avec le bon de transport militaire (bon à feuillet unique) résultent des indications portées sur ce dernier.

Pour les personnels réservistes : les titres de transport sont délivrés par des points de vente agréés par le Ministère des Armées qui effectue en amont un contrôle des droits accordés au voyageur.

Classe de voiture

La classe de voiture à utiliser est déterminée par l'Autorité militaire.

Conditions d'application de la réduction

La réduction est appliquée sans limitation dans tous les trains y compris les trains à réservation obligatoire. La réduction militaire (75 %) n'est pas prise en compte lorsque le militaire monte dans un train sans titre de transport. Le militaire doit être en possession d'une carte ouvrant droit à réduction, valable le jour du voyage.

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 SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

3.7.2 Carte Famille militaire

Conditions Générales de Vente et de Transport

Bénéficiaires

La carte Famille militaire permet au conjoint ou aux enfants à charge d'un militaire des forces armées françaises en activité, de bénéficier d'une réduction pour des voyages effectués sur des parcours nationaux.

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).

Depuis janvier 2019, la présence du militaire n'est plus obligatoire lors du voyage des ayants droit.

La désignation des ayants droit bénéficiaires des titres ou documents de voyage est placée sous la responsabilité exclusive de l'Autorité militaire.

Autres bénéficiaires : Familles de militaires décédés en opération extérieure

Le bénéfice du quart de place (réduction de 75%) est étendu en ce qui concerne un militaire décédé en opération extérieure :

- au conjoint survivant non divorcé ou non séparé de corps au jour du décès du militaire concerné, sous réserve de remariage ou de conclusion d'un pacte civil de solidarité (PACS),
- au partenaire survivant lié(e) au défunt par un PACS au jour du décès du militaire concerné, sous réserve de mariage ou de la conclusion d'un nouveau PACS,
- aux 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 26ème année de l'enfant.

Réductions et conditions d'application du tarif sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les réductions carte « Famille militaire » sont appliquées dans tous les trains TER de la région SUD dans les conditions suivantes : application d'une réduction de 25 % à 50 % sur le tarif normal défini au paragraphe 1.2 du volume 2 des présentes CGV TER selon application du calendrier voyageur.

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 SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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 TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les réformés pensionnés de guerre (sont assimilés aux réformés de guerre français, les étrangers pensionnés au titre de la loi du 31 mars 1919) ayant au moins 25 % d'invalidité, titulaires d'une carte d'invalidité munie de leur photographie, bénéficient dans tous les trains TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur de la réduction ci-après :

- 50 % pour les pensionnés de 25 % à 45 % ;
- Conditions Générales de Vente et de Transport

- 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 TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

3.7 Familles nombreuses

3.7.1 Familles comprenant au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans

Réduction et conditions d'application de la réduction

En application de l'article L.112-2 du code de l'action sociale et des familles, le tarif Famille nombreuse est établi afin d'aider les familles à élever leurs enfants.

Le tarif s'applique aux familles, parents et enfants, comprenant au minimum trois enfants vivants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans.

Pour le titulaire, la CARTE FAMILLE NOMBREUSE permet de bénéficier d'une réduction :

- 30 % pour une famille comprenant trois enfants de moins de 18 ans,
- 40 % pour une famille comprenant quatre enfants de moins de 18 ans,
- 50 % pour une famille comprenant cinq enfants de moins de 18 ans,
- 75 % pour une famille comprenant six enfants et plus de moins de 18 ans.

Ces familles bénéficient, en outre, d'une réduction de 30 % calculée de manière identique, aux parents et à chacun des enfants de moins de 18 ans jusqu'à ce que le dernier enfant atteigne 18 ans.

La réduction est calculée dans les TER sur le prix de base défini au point 1.2 et 1.3 du Volume 2 des présentes CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur.

Conformément à l'article L.112-2 du code de l'action sociale et des familles, le tarif Famille Nombreuse n'est valable que dans le cadre d'un déplacement à motif personnel (privé, vacances...) et ne peut s'appliquer pour des voyages réalisés à titre professionnel.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1ère classe, il est délivré deux titres de transport distincts. Le prix de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre selon le parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du Volume 2 chapitre 1 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com

3.7.2 Pères et mères de familles ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants

Bénéficiaires

Sous réserve des conditions définies dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com, il est délivré une carte « Famille nombreuse » strictement personnelle, permettant de bénéficier, quelle que soit la classe de voiture empruntée, d'une réduction de 30 % calculée sur le prix du tarif de base de 2ème classe.

Cette carte est délivrée aux parents :

- qui ont été titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse donnant droit à une réduction de 50% ou 75% en qualité de parent ; ou
- qui auraient été éligibles à une carte Famille Nombreuse donnant droit à une réduction de 50% ou 75% en qualité de parent dans les conditions définies dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com ou
- qui ont été précédemment titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse (Titre II) donnant droit à une réduction de 30% en qualité de parents ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfant, dans les conditions déterminées dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com. Les enfants décédés dont l'acte de décès est revêtu de la mention « Mort pour la France » entrent en compte dans la détermination du nombre total d'enfants.

Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com

3.8 Aller et retour populaires

3.8.1 Titres de transport d'aller et retour de congé annuel

Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retour de congé annuel sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire, en 2ème classe, pour un voyage d'aller et retour effectué à l'occasion d'un congé payé. Peuvent en bénéficier :

- 1 A - les salariés affiliés à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole ;

Conditions Générales de Vente et de Transport

- 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 SUD Provence Alpes Côte d'Azur sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation. La réduction à 50 % s'applique pour tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du paragraphe 2.1.2 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes Côte d'Azur.

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.

Conditions Générales de Vente et de Transport

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 61^{ème} 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 au Aller et Retour populaires (demande et pièces justificatives, mesures de contrôle, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com

3.8.2 Titres de transport d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre

Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre, sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire en 2^{ème} 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

Conditions Générales de Vente et de Transport

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation. La réduction à 50 % s'applique pour tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

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

Dans le cas d'arrêt en cours de route supérieur à 24 heures ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation après validation du titre, la réduction est appliquée à chacun des titres de transport émis.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1ère classe, il est délivré deux titres de transport distincts ; le prix de chacun de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre en fonction du parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

Délai d'utilisation des titres de transport

Toutefois, pour le régime I, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61ème jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange de l'un des trajets aller ou retour, ce délai ne peut être prolongé. Lorsque le demandeur a opté pour le régime II, il lui est délivré en même temps que le titre de transport d'aller, un bon à remettre pour obtenir la réduction pour le voyage de retour. Ce bon doit être utilisé dans un délai de 6 mois à compter de la date d'origine du délai d'utilisation du titre de transport d'aller.

Pour tout autres informations relatives au Aller et Retour populaires (demande et pièces justificatives, mesures de contrôle, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com

3.9 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

Bénéficiaires

Chaque personne accompagnant un voyageur handicapé titulaire d'une des cartes d'invalidité définies ci-après, bénéficie des facilités décrites ci-dessous au point 2B :

- 1.A Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% (article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles ou article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.B Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention canne blanche (article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.C Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Besoin d'accompagnement' (article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)
- 1.D Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Cécité' ou une 'Etoile Verte' (articles 169 et 174 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.E Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Besoin d'accompagnement cécité'(article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)
- 1.F en outre, les personnes handicapées des catégories 1.A à 1.E se déplaçant en fauteuil roulant, bénéficient de la facilité reprise au point 22A.

Conditions Générales de Vente et de Transport

Facilités accordées – Titres de transport

Les conditions tarifaires sont appliquées dans tous les trains nationaux dans les conditions suivantes :

- 2 A - pour la personne handicapée :

- 21 A - quelle que soit la nature de son handicap : la personne handicapée doit être munie d'un titre de transport aux prix et conditions des Dispositions générales ou d'un tarif à prix réduit, si elle en remplit les conditions ;
- 22 A - lorsqu'elle se déplace en fauteuil roulant : en plus des réductions auxquelles elle peut prétendre (point 21 A), la personne handicapée se déplaçant en fauteuil roulant est admise en 1ère classe, munie d'un titre de transport de 2ème classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1ère classe, dans la limite des places disponibles.

Le fauteuil roulant de la personne handicapée devra respecter les normes STI PMR (annexe du règlement (UE) N° 1300 / 2014 de la Commission européenne du 18 novembre 2014 sur la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse). Ces normes stipulent que les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant manuel ou électrique sont de 70 cm de large et de 120 cm de profondeur, et que le diamètre de braquage est de 1 500 mm. Un poids en charge de 300 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.

Un poids en charge de 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel ».

- 2 B - pour son accompagnateur : à raison d'un accompagnateur par personne handicapée, l'accompagnateur et la personne handicapée devant voyager ensemble sur le même parcours, il est accordé,

- 21 B - une réduction de 50 % sur le Plein Tarif Loisir si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 %, il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.A et 1.B, dans les conditions suivantes sur TER : sur le prix de base ou le prix correspondant de 1ère classe, hors compléments éventuels (réservation...),
- 22 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % et bénéficie d'un avantage « tierce personne » ou « Besoin d'accompagnement ». Il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.C et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
- 23 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée est aveugle civil titulaire de la carte d'invalidité portant la mention « cécité et/ou étoile verte » ou « Besoin d'accompagnement Cécité ». Il s'agit de personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.D et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
- 24 B - l'admission en 1ère classe sans supplément de prix si la personne handicapée se déplace en fauteuil roulant. La réservation est obligatoire en toutes périodes du calendrier « voyageurs » et doit être effectuée, au plus tard, 2 jours avant le départ (samedis, dimanches et fêtes non compris).

La gratuité du transport dont peut bénéficier l'accompagnateur de la personne handicapée ne le dispense aucunement de l'obligation de posséder un titre de transport. Lorsque la personne handicapée est détentrice d'un abonnement, et qu'elle est accompagnée de la même personne dans tous ses déplacements effectués avec ledit abonnement, des dispositions particulières peuvent être prises au cas par cas pour faciliter la délivrance des titres de transport nécessaires à l'accompagnateur.

La personne handicapée civile, détentrice d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 50 %, quel que soit son handicap, peut voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance (en plus de son accompagnateur pour les détenteurs d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 80%). Le chien guide d'aveugle « Conditions Générales de Vente et de Transport

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

Mesures de contrôle

Le voyageur handicapé est tenu, à toute demande des agents de SNCF, de justifier de son identité et de produire la pièce requise pour l'obtention de la réduction ou de la gratuité accordée à son accompagnateur et/ou du surclassement gratuit en 1ère classe.

A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou l'accompagnateur sont considérés comme étant en situation irrégulière.
Conditions Générales de Vente et de Transport

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 SUD Provence Alpes Côte d'Azur.

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

3.10 Promenades d'enfants

Bénéficiaires et prix réduit

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

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

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

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

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

4 Tarification régionale applicable sur TER SUD Provence-AlpesCôte d'Azur

Le tableau ci-dessous reprend les tarifs régionaux et pérennes disponibles dans la Région Sud.

Pour davantage d'information sur les tarifs listés si dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site Internet TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur <https://www.ter.sncf.com/sudprovence-alpes-cote-d-azur>

Tarifs	Bénéficiaires	Réduction et conditions d'application de la réduction et/ou du tarif	Echange et remboursement
Billet unitaire ZOU! 50-75% -26 ans	<ul style="list-style-type: none"> - Réduction accordée aux détenteurs de la Carte Zou ! 50-75 -26 ans - Carte ZOU ! 50-75% - 26 ans disponible au guichet d'une gare de la région SUD (coût 15 euros), chargée sur une carte billettique à puce ZOU ! 	50% de réduction sur tous les parcours TER en région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur et jusqu'à 3 accompagnateurs bénéficiant de la réduction + 50% de réduction le samedi et le dimanche sur tous les parcours TER au départ d'une gare en Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur et à destination de la Région Auvergne- RhôneAlpes	Modalités d'échange et remboursement définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur.
Carnet Billet ZOU ! 50/75% -26ans	<ul style="list-style-type: none"> - Carnet accessible aux titulaires de la carte zou 50/75 - 26 ans sur un parcours spécifique - Carte ZOU ! 50-75% - 26 ans disponible au guichet d'une gare de la région SUD (coût 15 euros), chargée sur une carte billettique à puce ZOU ! 	Carnet de 10 Billets à 75% de réduction à utiliser dans un délai de 4 mois sur un parcours déterminé	Remboursement jusqu'à J-1 avec 10% de frais d'annulation en cas de présentation avant le premier jour de validité du carnet
Billet unitaire ZOU! 50-75% +26 ans	<ul style="list-style-type: none"> - Réduction accordée aux détenteurs de la Carte ZOU ! 50-75 +26 ans - Carte ZOU ! 50-75% + 26 ans disponible au guichet d'une gare de la région SUD (coût 30 euros), chargée sur une carte billettique à puce ZOU ! 	50% de réduction sur les parcours en TER en Région SUD et jusqu'à 3 accompagnateurs bénéficiant de la réduction 50% de réduction le samedi et le dimanche sur tous les parcours TER au départ d'une gare en Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur et à destination de la Région Auvergne- Rhône-Alpes 25% de réduction du lundi au vendredi inclus sur tous les parcours TER au départ d'une gare en Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur et à destination de la Région Auvergne- Rhône-Alpes	Modalités d'échange et remboursement définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur.

<p>Carnet Billet ZOU ! 50/75% +26ans</p>	<p>- Carnet accessible aux titulaires de la carte zou 50/75 + 26 ans sur un parcours spécifique - Carte ZOU ! 50-75% + 26 ans disponible au guichet d'une gare de la région SUD (coût 30 euros), chargée sur une carte billettique à puce ZOU !</p>	<p>Carnet de 10 Billets à 75% de réduction à utiliser dans un délai de 4 mois sur un parcours déterminé</p>	<p>Remboursement jusqu'à J-1 avec 10% de frais d'annulation en cas de présentation avant le premier jour de validité du carnet</p>
<p>Billet ZOU ! SOLIDAIRE billet</p>	<p>Réduction accordée au titulaire de la carte zou solidaire</p>	<p>90% de réduction sur les parcours en TER en Région SUD</p>	<p>Modalités d'échange et remboursement définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur.</p>
<p>Carnet Billet ZOU ! SOLIDAIRE</p>	<p>Carnet accessible au titulaire de la carte zou solidaire</p>	<p>Carnet de 10 Billets à 90% de réduction à utiliser dans un délai de 4 mois sur tous les parcours en TER en Région Sud</p>	<p>Remboursement jusqu'à J-1 avec 10% de frais d'annulation si le client se présente avant le premier jour de validité du carnet (uniquement pour les billets d'un montant minimum de 5 euros)</p>
<p>CARTE PASS SURETE</p>	<p>- Tarif accessible aux policiers nationaux, municipaux, gendarmes, douaniers, pompiers, marins, pompier, militaires, personnels de l'administration pénitentiaire, EMAS résidant et travaillant exclusivement en Région SUD - Pass sûreté est exclusivement délivré sur une carte billettique : carte ZOU! ou carte d'un réseau partenaire</p>	<p>Gratuité pendant 1 an sur le trajet domicile-travail sur les déplacements domiciletravail réalisés sur les trois réseaux régionaux : TER, LER et Chemins de Fer de Provence. Déplacements uniquement sur le territoire de la région Sud.</p>	<p style="text-align: center;">-</p>
<p>Abonnement ZOU! Télétravail</p>	<p>Abonnement mensuel valable du 01 au dernier jour du mois composé de 20 ou 30 voyages Abonnement exclusivement délivré sur une carte billettique : carte ZOU!</p>	<p>60% de réduction si achat d'un abonnement de 20 trajets 70% de réduction si achat d'un abonnement de 30 trajets</p>	<p>Pas de possibilité d'annulation de l'abonnement en cours de validité Modalités de remboursement définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur.</p>

BU Pic pollution	Réduction valable uniquement les relations intra Bouches-du-Rhône Avec une origine et/ou une destination Marseille StCharles et Arenc Euro Méditerranée	75 % de réduction avec un tarif unique Adulte et Enfant et un minimum de perception à 1.2 €	Modalités d'échange et remboursement définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur.
Billet Paca Etude Languedoc Roussillon	Réduction accessible au titulaire de la carte zou 50/75 - 26 ans	50% de réduction sur le trajet Domicile-étude	Modalités d'échange et remboursement définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur.
Carte Isabelle Famille	- Pass valable 1 jour, valable pour 2 adultes et 2 enfants de - de 16 ans - Prix du pass : 35 euros	Voyages illimités en TER dans le département des Alpes-Maritimes.	Non échangeable / Non remboursable
Billet TER + MARINELAND adulte	- Billet valable 1 jour avec entrée au parc - Tarif valable toute l'année	Prix du billet : 39,5 euros pour les adultes et 32,5 euros pour les enfants	Non échangeable / Non remboursable
Billet TER + Musée Océanographique	- Billet valable 1 jour avec entrée au parc - Tarif valable toute l'année	Prix du billet : 69 euros	Non échangeable / Non remboursable
Prix Cool	- Billets promotionnels en vente exclusive sur internet, certains jours et à certaines heures.	- Prix forfaitaires disponibles sur certains parcours	Non échangeable / Non remboursable

5 Garantie Fiabilité TER

5.1 Bénéficiaires

Pour toute personne titulaire d'un abonnement mensuel sous format billettique (exclusivement) ZOU ! Mensuel, ZOU ! Alternatif et Abonnement de Travail Mensuel en cours de validité, sans contrainte d'âge ou de lieu de résidence, et dont le parcours se situe sur l'ensemble des lignes TER de la Région Sud.

5.2 Conditions d'application

Pour davantage d'information sur les conditions générales d'application de la Garantie Fiabilité TER Provence-Alpes-Côte d'Azur, se reporter aux conditions générales d'application disponibles sur le site TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur :

https://cdn.ter.sncf.com/medias/PDF/sud_provence_alpes_cote_d_azur

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.

Conditions Générales de Vente et de Transport

6.3 Animaux

Le montant à percevoir est égal au prix d'un titre de transport comportant une réduction de 50 % sur le prix de base général 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 quelle que soit la nature du train emprunté. Il n'est pas perçu de réservation.

Toutefois, pour les chiens de petite taille et autres petits animaux domestiques ne pesant pas plus de 6 kilos transportés en contenant, il est perçu, par contenant et par trajet simple, le prix maximum indiqué au Recueil des prix.

Chaque voyageur peut emmener avec lui, soit deux chiens, soit deux contenants, soit un chien et un contenant ; tout chien ou contenant au-delà du maximum autorisé donne lieu au paiement d'un titre de transport au prix de base général de 2ème classe.

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.

Volume 3 – Annexes

1 Calendrier Voyageurs

VALABLE DU 01.10.2020 AU 31.12.2021

CALENDRIER VOYAGEURS

POUR LES TRAINS TER⁽¹⁾

LA SEMAINE-TYPE

Jour	0h	06:30	08h	17h	19:30	0h
LUNDI	0h	06:30	08h	17h	19:30	0h
MARDI	0h	06:30	08h	17h	19:30	0h
MERCREDI	0h	06:30	08h	17h	19:30	0h
JEUDI	0h	06:30	08h	17h	19:30	0h
VENDREDI	0h	06:30	08h	14h	20h	0h
SAMEDI	0h					0h
DIMANCHE	0h			15h	25h	0h

PERIODE BLEUE :
 ➔ 50 % de réduction avec les cartes de réduction *Avantage* achetées à partir du 9 mai 2019.
 ➔ 25 % de réduction avec *Découverte 12-25*, *Découverte Senior* ou *Découverte Enfant+®*.

PERIODE BLANCHE :
 ➔ 25 % de réduction garantis avec les cartes de réduction *Avantage* achetées à partir du 9 mai 2019.

LES JOURS PARTICULIERS 2020

OCTOBRE 0h 8h 14h 0h
17, 24, 31

DECEMBRE 0h 06:30 08h 14h 25h 0h
19, 26, 24, 31, 25

LES JOURS PARTICULIERS 2021

JANVIER 0h 8h 14h 20h 0h
1*, 2

FEBVRIER 0h 8h 14h 0h
6, 13, 20, 27

MARS 0h 8h 14h 0h
5

AVRIL 0h 06:30 08h 14h 19h 20h 0h
4, 5, 10, 17, 24

MAI 0h 06:30 08h 14h 19h 20h 0h
1*, 11, 12, 13, 14, 23, 24

JUIN 0h 8h 14h 0h
25

JUILLET 0h 8h 14h 0h
2, 9, 17, 24, 31

AOÛT 0h 8h 14h 0h
7, 14, 21, 28

OCTOBRE 0h 8h 14h 0h
16, 23, 30

DECEMBRE 0h 8h 14h 0h
18

(1) Le calendrier s'applique pour tout voyage effectué à bord des trains TER dans les régions qui appliquent ce calendrier, sous réserve d'acceptation des cartes *Avantage* et des tarifs de réduction applicables sur TER. Le calendrier ne s'applique pas sur les relations internes à TER Pays de la Loire, Centre-Val de Loire, Normandie et Hauts-de-France, il ne concerne pas les trains *INTERCITÉS*, à l'exception de certains tarifs spécifiques, ni les TGV et les autres trains. (2) Tarifs applicables dans les trains TER dans les régions qui appliquent ce tarif.

Informations données à titre indicatif sous réserve des modifications qui pourraient intervenir après l'édition du présent document.

SNCF Voyageurs, SA au capital social de 157 789 960 €, RCS Antibes 519 113 584, 06/2020.

2 Barème de régularisation TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Barèmes régularisation TER

2 ^{ème} CLASSE	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus 300 km
Barème exceptionnel	6 €	11 €	19 €	27 €	50 €	80 €
Barème exceptionnel minoré	4 €	8 €	14 €	20 €	37 €	60 €
Barème bord	10 €	15 €	25 €	35 €	60 €	90 €
Barème bord minoré	7 €	11 €	18 €	26 €	45 €	65 €
Barème contrôle	50 €	50 €	50 €	50 €	90 €	120 €
IF	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €
IP	0 €	0 €	0 €	0 €	30 €	50 €
Barème contrôle majoré	70 €	70 €	80 €	90 €	100 €	120 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	0 €	10 €	20 €	30 €	50 €

1 ^{ère} CLASSE	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus 300 km
Barème exceptionnel	10 €	16 €	28 €	40 €	75 €	125 €
Barème exceptionnel minoré	7 €	12 €	21 €	30 €	55 €	85 €
Barème bord	15 €	20 €	35 €	45 €	85 €	135 €
Barème bord minoré	11 €	15 €	26 €	33 €	63 €	100 €
Barème contrôle	50 €	60 €	65 €	80 €	110 €	145 €
IF	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	30 €	50 €	75 €
Barème contrôle majoré	70 €	80 €	85 €	100 €	110 €	145 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	75 €

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.
 IF : Indemnité forfaitaire - IP : Insuffisance de perception.