

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

1 - DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

- 1-1 L'abonnement est utilisable uniquement sur le parcours domicile-travail choisi par le bénéficiaire, sur une sélection de relations parmi les lignes régulières SNCF et dont l'abonné peut prendre connaissance auprès du centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1. L'abonné doit résider en France métropolitaine.
- 1-2 L'abonnement est rigoureusement personnel. Un abonné ne peut être titulaire que d'un seul abonnement à la fois.
- 1-3 L'abonnement est composé d'une carte d'identification et d'un coupon mensuel de transport, ci-après désignés « Titres de transport ».
- 1-4 L'abonnement peut être souscrit par correspondance ou par Internet via le site www.ter-sncf.com.
- Pour la souscription par correspondance, le formulaire d'abonnement est disponible en gare ou auprès de votre Centre Relation Client (coordonnées sur le site Internet www.ter-sncf.com). Le contrat d'abonnement dûment complété doit être reçu par le centre d'abonnement TER 60 jours calendaires au plus tôt et 30 jours calendaires au plus tard avant la date souhaitée du début de l'abonnement. Le formulaire doit être accompagné d'une photo récente (format 35 x 41 mm, non utilisée, prise de face et tête nue, non scannée et non photocopiée) permettant l'identification du bénéficiaire sans ambiguïté et l'attestation employeur (document SNCF remis avec le formulaire de demande d'abonnement).
- Pour la souscription par internet, l'abonnement ne prendra effet qu'à partir du moment où le contrat de souscription sera complété, la photo (prise de face et tête nue) téléchargée et que les pièces justificatives éventuelles (mandat de prélèvement SEPA, RIB, ...) seront reçues avant le 10 du mois précédant la date souhaitée du début de l'abonnement.
- 1-5 Les Titres de transport seront envoyés par courrier à l'abonné après acceptation du dossier.
- 1-6 L'abonnement débute le premier jour du mois choisi par le bénéficiaire (sous réserve des modalités définies à l'article 1-4). Il est valable 12 mois et est tacitement reconductible sous réserve des modalités définies aux articles 1-10-2 et 1-10-3.
- 1-7 L'abonné et le payeur sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le contrat d'abonnement.
- 1-8 Toute demande de modification de l'abonnement ou toute notification d'événement ayant une quelconque incidence sur celui-ci doit être impérativement reçue par le centre d'abonnement TER avant le 10 du mois pour prendre effet au premier du mois suivant. Ces demandes doivent être formulées par téléphone ou par courrier selon les modalités disponibles auprès du centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1.
- 1-9 L'attestation employeur (document SNCF) est valable douze mois à partir de la date de début d'abonnement. A l'issue de cette période l'abonné est contacté par courrier par le centre d'abonnement TER :
- 1-9-1 Le non-renouvellement de l'attestation employeur entraîne la suspension de l'abonnement.
- 1-9-2 Pour les paiements par prélèvement, afin de renouveler son abonnement, l'abonné doit renvoyer son attestation employeur selon les modalités définies à l'article 1-8.
- 1-9-3 Pour les paiements comptants, afin de renouveler son abonnement, l'abonné doit renvoyer son attestation employeur ainsi que le paiement selon les modalités définies aux articles 1-8 et 2-7-2.

2 - PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

- 2-1 Le prix de l'abonnement est payable mensuellement par prélèvement automatique ou annuellement par paiement comptant au moyen d'un chèque bancaire ou postal, d'un chèque de banque ou d'un mandat cash émis sur un compte domicilié dans l'Espace Economique Européen. Le prix de l'abonnement est disponible au Centre Relation Client de votre région ou sur internet www.ter-sncf.com. Des frais de dossier d'un montant de 8 euros sont perçus lors de la création de l'abonnement. Ils sont non remboursables.
- 2-2 Le changement de mode de paiement est possible lors du renouvellement ou lors de la reprise de l'abonnement après suspension.
- 2-3 Le payeur peut être différent de l'abonné, titulaire de l'abonnement.
- 2-4 Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par courrier au centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1).
- 2-5 Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.
- 2-6 Abonnement payé par prélèvements :
- 2-6-1 Le mandat SEPA dûment rempli et signé ainsi que le RIB ou le RIP doivent être envoyés au centre d'abonnement TER accompagnés le cas échéant du formulaire de souscription. Le RIB ou le RIP et le mandat doivent être au même nom et au même compte. Les prélèvements sur Compte Epargne ne sont pas autorisés.
- 2-6-2 Après acceptation du dossier de souscription par le centre d'abonnement TER, le payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.
- 2-6-3 Les prélèvements sont effectués à partir du premier mois de validité de l'abonnement. Ils sont réalisés entre le 8 et le 12 de chaque mois. Le montant des prélèvements mensuels est égal au montant annuel de l'abonnement réparti sur 12 mois. Les frais de dossier sont ajoutés au premier prélèvement selon les modalités visées à l'article 2-1.
- 2-6-4 Toute modification tarifaire décidée par l'Etat, l'Autorité Organisatrice, SNCF et/ou ses partenaires urbains est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de la dite décision. SNCF adresse au payeur un nouvel avis des sommes à payer lors de la modification de ses tarifs.
- 2-6-5 Tout changement de domiciliation bancaire doit être signalé par courrier auprès du centre d'abonnement TER. Le payeur envoie un RIB ou un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1-8.
- 2-6-6 Tout changement de payeur doit être signalé par courrier auprès du centre d'abonnement TER. Le nouveau payeur envoie un mandat de prélèvement dûment rempli et signé accompagné d'un RIB ou d'un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1-8.
- 2-6-7 L'abonnement est renouvelé tacitement dès lors que le payeur ou l'abonné n'a pas signifié son refus de se réabonner et qu'il a renvoyé une attestation employeur valide selon les modalités visées à l'article 1-8.
- 2-6-8 La révocation du mandat de prélèvement SEPA peut s'effectuer par courrier auprès du centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1.
- Toute demande de révocation du mandat SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide, d'un autre payeur ou d'une demande de résiliation de l'abonnement.
- A défaut le centre d'abonnement TER procédera à la résiliation du contrat dans les conditions définies à l'article 8-1-5.

- 2-7 Abonnement payé au comptant :
- 2-7-1 Le prix de l'abonnement payé au comptant est fixé pour 12 mois. Le montant de l'abonnement, majoré des frais de dossier, est à régler intégralement dès la souscription et à renvoyer au centre d'abonnement TER dont les données figurent à l'article 10-1 dans le respect des modalités définies à l'article 1-8.
- 2-7-2 Si l'abonné souhaite reconduire son abonnement, il doit, avant la date d'échéance afin qu'il n'y ait pas de rupture dans l'utilisation du titre, faire parvenir le paiement par chèque bancaire ou postal, par chèque de banque ou par mandat cash au centre d'abonnement TER dans le respect des modalités définies à l'article 1-8.
- 2-7-3 Lors du renouvellement de son abonnement, le client peut opter pour l'option de paiement par prélèvements automatiques en remplissant un mandat SEPA et en l'envoyant au centre d'abonnement TER accompagné d'un RIB ou d'un RIP selon les modalités définies à l'article 1-8.
- 2-8 En cas d'incident de paiement, l'abonné devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier qui lui sera adressé. Ces modalités sont également disponibles au centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1.
- 2-8-1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'abonnement (par exemple suite à deux impayés pour défaut de provisions sur douze mois).
- 2-8-2 Un payeur en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 8-1-3 et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements sans avoir régularisé sa situation.

3 - CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT

- 3-1 La carte d'identification et le titre mensuel doivent être utilisés et présentés conjointement lors des contrôles. Les prestations urbaines éventuellement associées à l'abonnement répondent aux conditions d'utilisations définies par le transporteur urbain.
- 3-2 En cas de doute sur l'identité de l'abonné, lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.
- 3-3 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière des Titres de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.
- 3-4 Toute utilisation frauduleuse par l'abonné des Titres de transport (falsification, contrefaçon ...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement et le retrait des Titres de transport sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

4 - MODIFICATIONS DE TRAJET ET DE CLASSE EN COURS D'ABONNEMENT

- 4-1 Tous les changements de parcours ou de classe de l'abonnement sont possibles pendant toute la durée de l'abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8.
- 4-2 Lors d'un changement de parcours, il n'est pas procédé au remboursement des titres achetés pour voyager entre la demande et la date d'effet de la modification.
- 4-3 Modalités pour les paiements par prélèvement : la modification prend effet le premier jour du mois suivant la demande, sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8.

- 4-4 Modalités pour les paiements comptant :
- 4-4-1 Modification du prix de l'abonnement à la hausse : la modification prend effet le premier jour du mois suivant la demande, sous réserve que le client ait renvoyé le règlement des sommes dues au titre de la modification de l'abonnement selon les modalités définies à l'article 1-8.
- 4-4-2 Modification de l'abonnement à la baisse : la modification prend effet le premier jour du mois suivant la demande, sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8. Le centre d'abonnement TER procédera au remboursement de l'éventuel trop-perçu.
- 4-5 Effet de la modification : Le coupon mensuel est envoyé à l'abonné par courrier en prenant en compte les modifications demandées.

5 - PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION

- 5-1 La perte, le vol ou la non-réception des Titres de transport doit être immédiatement signalé par téléphone ou par courrier au centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1 qui précisera également les modalités et délais de refabrication des Titres de transport.
- 5-2 En cas de perte ou de vol, les Titres de transport sont remplacés gratuitement la 1ère fois et moyennant le règlement de frais de gestion d'un montant de 8 euros les fois suivantes au cours d'une période de douze mois.
- 5-2-1 Modalités pour les paiements par prélèvements : lorsque les frais de refabrication sont dus, ils sont alors prélevés avec la mensualité suivante.
- 5-2-2 Modalités pour les paiements comptant : lorsque les frais de refabrication sont dus, le règlement, par chèque ou mandat-cash, doit être reçu au plus tôt par le centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1.
- 5-3 En cas de non-réception, les Titres de transport sont remplacés gratuitement par le centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1.
- 5-4 Les Titres de transport de remplacements sont envoyés par courrier à l'abonné dans un délai de 10 jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement par le centre d'abonnement TER. Dans l'attente de cette réception et conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné doit se munir d'autres titres de transport.

6 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ

- 6-1 La suspension peut-être demandée à tout moment par le payeur ou l'abonné. Cette demande doit être faite par écrit ou par téléphone et selon les modalités définies à l'article 1-8.
- 6-2 La suspension dure au minimum deux mois et au maximum douze mois. Au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit.
- 6-3 Durant la suspension de l'abonnement, les prélèvements automatiques sont suspendus.
- 6-4 La reprise de l'abonnement doit faire l'objet d'une demande écrite spécifique dans le respect des conditions visées aux articles 1-8 et 6-2. La reprise de l'abonnement se fait pour une nouvelle période de douze mois.
- 6-4-1 L'abonné voyageant avec un coupon mensuel en reçoit un nouveau avant la fin du mois précédant la reprise.
- 6-5 A la reprise de l'abonnement, la facturation du service reprend. La reprise est gratuite.
- Paiement par prélèvement : les prélèvements automatiques reprennent selon les modalités définies à l'article 2-6-3.
- Paiement comptant : le prix de l'abonnement est recalculé sur la nouvelle période de douze mois, au tarif en vigueur à la date de la reprise. Le client fait parvenir son règlement au centre d'abonnement TER dans les conditions décrites à l'article 1-8.

7 - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ

- 7-1 Le contrat peut être résilié selon les modalités définies à l'article 1-8 à la demande du payeur ou de l'abonné par dénonciation expresse au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1.
- 7-2 La résiliation entraîne l'arrêt de l'abonnement.
- 7-3 La résiliation emporte l'obligation pour le payeur de régler l'intégralité des sommes restant dues.
- 7-4 Dans le cadre d'un paiement par prélèvement, les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter de la prise d'effet de la résiliation.
- 7-5 Dans le cadre d'un paiement comptant, le solde du compte client est établi au prorata du nombre de mois entiers restant à voyager avec l'abonnement. Si le compte du client est créancier, le centre d'abonnement TER procède au remboursement du trop-perçu auprès du payeur.
- 8 - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU CENTRE D'ABONNEMENT TER**
- 8-1 Le contrat est résilié de plein droit par le centre d'abonnement TER après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'abonné pour les motifs suivants :
- 8-1-1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies, ..., tant par l'abonné que par le payeur.
- 8-1-2 En cas d'utilisation frauduleuse par l'abonné de ses Titres de transport.
- 8-1-3 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension de l'abonnement. La résiliation automatique intervient deux mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le débiteur à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.
- 8-1-4 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.
- 8-1-5 En cas de révocation du mandat SEPA non accompagnée de la désignation d'un nouveau payeur ou d'un nouveau moyen de paiement valide. La résiliation intervient immédiatement.
- 8-1-6 En cas de non-renouvellement de l'attestation employeur à l'issue de la période de suspension de deux mois tel que défini à l'article 1-10-1.
- 8-2 Toute personne qui continue à utiliser indûment ses Titres de transport est passible de poursuites pénales.
- 8-3 Le centre d'abonnement TER se réserve le droit de refuser pour 24 mois tout nouveau contrat d'abonnement :
- à un payeur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement,
 - à un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.
- 8-4 L'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement doit proposer au centre d'abonnement TER, dont les coordonnées figurent à l'article 10-1, un nouveau payeur pour bénéficier d'un nouvel abonnement.

9 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

- 9-1 Les conditions générales de ce présent contrat s'imposent à la fois au payeur et à l'abonné.
- 9-2 En souscrivant à l'abonnement, l'abonné et le payeur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, celles-ci s'y intégreront directement et seront publiées par tous moyens utiles afin que l'abonné et le payeur puissent en prendre connaissance.

10 - DISPOSITIONS DIVERSES

- 10-1 Le service après-vente de l'abonnement est géré par le centre d'abonnement TER :



- 10-2 Les données collectées font l'objet d'un traitement informatisé dont la finalité est la gestion de la clientèle abonnée au centre d'abonnement TER. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, ce traitement, déclaré à la CNIL, est réalisé par SNCF et ses prestataires agréés. Pour pouvoir traiter la demande d'abonnement, les informations demandées dans le formulaire de souscription sont obligatoires, sauf le courriel et les numéros de téléphone. A défaut d'avoir renseigné les informations obligatoires, la demande ne peut être traitée. A défaut d'avoir renseigné le courriel et les numéros de téléphone l'abonné ne pourra être contacté à des fins de gestion par ces canaux. Ceux-ci permettent aussi à SNCF de communiquer ses offres commerciales et promotionnelles par téléphone ou par voie électronique si l'abonné a signifié son accord en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire.
- Un droit d'accès, d'interrogation ou de rectification de ces données, d'opposition à leur traitement pour motif légitime ou d'opposition à la conservation sous forme numérisée de sa photographie peut être exercé par toute personne concernée par le traitement. Dans ce dernier cas, en cas de besoin, une nouvelle photo est demandée pour mettre à disposition un nouveau Titre de transport. Pour exercer ces droits, l'abonné se rapprochera du centre d'abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 10-1.
- Les données relatives aux déplacements peuvent être recueillies à des fins d'analyses statistiques. S'agissant de ces données relatives aux déplacements, les usagers jouissent de l'ensemble des droits prévus par la loi Informatique et Libertés rappelés ci-dessus.
- 10-3 L'abonné déclare être informé que tout appel au centre d'abonnement TER est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si l'abonné ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. L'abonné dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.