

Date de mise à jour : Avril 2023

SECTION 1 : PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et règles d'utilisation dans lesquelles le site <https://www.abonnement-regional.sncf/> (ci-après le « Site ») fournit un service de mise à disposition de contenus, dédiés à l'achat et à la gestion d'un abonnement régional à prélèvement automatique.

L'accès au Site est strictement réservé à l'utilisateur (ci-après l' « Utilisateur ») tel que défini dans les présentes CGV.

Lors de la création de compte, l'Utilisateur doit accepter les Conditions Générales de Ventes du Site en cochant la case « En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et la charte de données personnelles de Mon Identifiant SNCF, ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente de SNCF Voyageurs SA – TER.

SNCF Voyageurs SA se réserve le droit de refuser l'accès ou d'exclure, sans préjudice de tout dommage et intérêt pour l'Utilisateur et sans notification préalable, tout Utilisateur qui ne respecterait pas les présentes CGV.

SNCF Voyageurs SA se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour à tout moment, unilatéralement, les présentes CGV au gré des changements ou additions effectués, afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou technique. Il appartient en conséquence à l'Utilisateur de se référer régulièrement à la dernière version des CGV disponibles en permanence sur le Site.

En cas de désaccord avec les CGU, la charte de données personnelles, les CGV et les CGA, aucun achat ne pourrait être effectué par l'Utilisateur.

SECTION 2 : CONTENU DU SITE

Les informations contenues sur les sites internet TER régionaux ont un caractère strictement informatif, et n'emportent aucun engagement d'ordre contractuel de la part de TER, qui se réserve la faculté d'en modifier à tout moment les caractéristiques et le contenu.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Définitions

Par souci de lisibilité, les définitions ci-après sont présentées par ordre alphabétique.

Au sein des présentes CGV, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

- « Bassin billettique » : désigne la ou les zone(s) de transport à l'intérieur d'une région couverte(s) par des équipements de vente, contrôle et validation de support billettique, reconnaissant et acceptant ce support. Un même bassin peut concerner un ou plusieurs systèmes de billettique, la compatibilité entre ces systèmes n'est pas nécessairement assurée.
- « Abonnement régional à prélèvement automatique » : désigne le titre de transport TER commandé sur le site Internet <https://www.abonnement-regional.sncf/>.

- « Commande de carte de transport » : désigne un service de commande de Supports billettiques proposé sur le site <https://www.abonnement-regional.sncf/>.
- « Cookie(s) » : désigne des fichiers informatiques, stockés sur le disque dur du micro-ordinateur de l'Utilisateur.
- « Information(s) » : désigne l'ensemble des Informations et publications accessibles sur le Site.
- « Pilote de périphérique » : désigne un logiciel développé par une tierce partie autre que SNCF Voyageurs SA et permettant à des équipements périphériques ou internes à un ordinateur de fonctionner.
- « Logiciel » : désigne toute application développée par une tierce partie autre que SNCF Voyageurs SA et nécessaire au bon fonctionnement de l'application.
- « Navigateur » : désigne un logiciel développé par une tierce partie autre que SNCF Voyageurs SA et permettant de naviguer sur Internet
- « Produit » : désigne un produit de transport vendu par SNCF Voyageurs SA ou par ses partenaires.
- « Service » : désigne une prestation de services fournie par SNCF Voyageurs SA ou par ses partenaires.
- « Site » : désigne un ensemble de pages Web hyperliées entre elles et mises en ligne à une adresse Web. Dans ces présentes conditions, le Site désigne indistinctement et suivant votre consultation les Sites www.ter.sncf.com et le site <https://www.abonnement-regional.sncf/>. En cas de conditions particulières, le(s) Site(s) concerné(s) sera(ont) explicitement désigné(s). L'Utilisateur devra prendre connaissance des CGV de chaque site consulté.
- « Support billettique » : désigne un support billettique tel qu'une carte à puce.
- « Vous » ou « l'Utilisateur » : désigne toute personne utilisant le Site afin de commander et/ou acheter tous Produits et Services proposés par SNCF Voyageurs SA.

1.2 Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'abonnement régional à prélèvement automatique (abonnement annuel) y compris aux titres de transports combinés (transport SNCF et transport urbain).

Les offres d'achat en ligne avec chargement de carte en gare ou à domicile ne sont pas disponibles pour l'ensemble des titres de transport, ni l'ensemble des régions de France.

L'achat des Produits et Services est réservé aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les présentes CGV dans leur intégralité et sans réserve.

De plus, des conditions spécifiques notamment les conditions d'utilisation des supports billettiques peuvent exister (cas de figure ou les clients achètent une carte en dehors de notre système).

A cet égard, l'Utilisateur s'engage à se conformer à leurs conditions spécifiques et notamment à payer toutes sommes dues, et à accepter les conditions et limitations de responsabilité relatives à la disponibilité des Produits et Services proposés.

ARTICLE 2 – RECHERCHE TARIFAIRE

Les prix indiqués par le calculateur sont communiqués à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

- Les prix indiqués correspondent aux tarifs en vigueur, à l'instant T, susceptibles de modification sans préavis.

Les prix indiqués ne prennent pas en compte l'ensemble des conditions de vente des titres. Avant tout achat vous êtes invité à consulter les fiches Produits disponibles sur le site TER de votre région, à vous renseigner en gare ou auprès du Centre de Relation Clients TER de votre région.

- Concernant les offres TER avec prestations incluses, vous êtes invité à vérifier le prix des prestations avant votre achat : prestations urbaines (bus, métro, etc..).

- Les prix indiqués s'entendent pour une personne. Les prix des billets correspondent au prix d'un trajet aller simple pour un adulte.
- La liste des produits proposés par le calculateur n'est pas exhaustive. Pour plus d'informations vous êtes invité à consulter les fiches produits disponibles sur le site TER de votre région, à vous renseigner en gare ou auprès du Centre de Relation Clients TER de votre région.
- Les prix indiqués sont calculés à partir de l'itinéraire le plus court pour effectuer le trajet choisi en TER. Ces prix vous sont communiqués sans considération de l'offre horaire et excluent tout trajet en TGV.

ARTICLE 3 – UTILISATION DU SITE POUR L'ACHAT DE TITRES

3.1 Fonctions du Site en lien avec l'achat de titres de transport TER

Le Site a pour fonction de permettre à l'Utilisateur d'acheter certains Produits et Services et de les charger sur un titre de transport.

Il offre également la possibilité d'acheter certains Produits et Services dans certaines régions, de les imprimer au format A4, de présenter les PDF des titres de transport sur un smartphone en les agrandissant.

Enfin, le site TER dédié aux abonnements régionaux à prélèvement automatique propose la commande de supports billettiques en ligne pour certains produits et dans certaines régions.

3.2 Conditions d'utilisation

L'Utilisateur du Site est supposé être familier avec les moyens de communication électronique et est supposé connaître les risques de sécurité des données liés à leur utilisation.

Pour créer un compte sur le site, vous devez être âgé d'au moins 16 ans et utiliser ce Site conformément aux présentes CGV ainsi qu'aux Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

Vous êtes responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en votre nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part. Vous garanzissez également la véracité et l'exactitude des informations fournies par vous-même ou tout autre tiers utilisant vos données sur le Site.

Une utilisation du service d'achat en ligne du Site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes CGV, du fait de l'Utilisateur, pourra entraîner le refus par SNCF Voyageurs SA, à tout moment, de l'accès aux Produits et Services proposés sur ledit Site.

3.3 Équipements et prérequis

[3.3.1 Équipements et prérequis pour l'achat d'un Abonnement régional à prélèvement automatique TER sur le Site sur ordinateur](#)

Vous devez disposer :

- D'un appareil relié à Internet.
- D'une carte bancaire (Carte Bleue, VISA, Mastercard) ou d'un IBAN en cas de prélèvement automatique.
- D'une adresse mail valide.
- D'une adresse postale valide.
- D'une date d'une date de naissance.
- D'un numéro de téléphone.

[3.3.2 Équipements pour l'impression d'un Abonnement régional à prélèvement automatique depuis le Site ou depuis le mail de confirmation d'achat à partir d'un ordinateur](#)

Pour tout achat sur le Site, votre billet est imprimable depuis votre page de confirmation, depuis votre compte client ou depuis votre mail de confirmation.

A ce titre, Vous devez disposer :

- D'un appareil relié à Internet.
- De logiciels permettant d'ouvrir des fichiers au format pdf. L'éventuel téléchargement et l'installation du logiciel nécessaire à la lecture du pdf sont réalisés sous votre responsabilité. De ce fait, la responsabilité de SNCF Voyageurs SA ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement de ces équipements ou en cas de dommage direct ou indirect causé à Vous ou à votre ordinateur lors de l'installation desdits composants.
- D'une imprimante laser ou à jet d'encre ; les imprimantes à matrice ne délivrent pas une qualité suffisante. Un titre de transport ne sera valide (couleur ou noir et blanc) que s'il a été établi dans une qualité d'au moins 300 dpi et qu'il n'a pas été imprimé en mode « économique », sans modification de la taille d'impression et sur un papier blanc et vierge recto et verso. Cela tient de la responsabilité de l'acheteur que le billet soit imprimé en utilisant le format papier A4 ou 8 ½"x11", que votre imprimante soit de type standard et que la cartouche d'encre et/ou le toner contiennent suffisamment d'encre.

3.3.3 Équipements et prérequis pour l'achat et la présentation d'un Abonnement régional à prélèvement automatique sur un smartphone

Pour tout achat d'un « Abonnement régional à prélèvement automatique » sur smartphone, vous devez disposer :

- D'un téléphone mobile GSM de type smartphone (IOS ou Android) ou tout autre appareil similaire qui serait éligible du fait notamment de l'évolution des technologies. Ce téléphone devra disposer au moment de l'achat d'un accès à internet par une connexion WiFi ou d'un abonnement téléphonique non fourni par SNCF Voyageurs SA.
- D'un appareil relié à Internet.
- D'une carte bancaire (Carte Bleue, VISA, Mastercard) ou d'un IBAN en cas de prélèvement automatique.
- D'une adresse mail valide.
- D'une adresse postale valide.
- D'une date d'une date de naissance.
- D'un numéro de téléphone.

L'Abonnement régional à prélèvement automatique peut être téléchargé (en PDF) sur un smartphone pour certains produits et dans certaines régions de France.

Lors du contrôle des titres de transport, le PDF pourra être présenté sur un smartphone, en agrandissant le document. L'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il vous appartient d'être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de Vous assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport.

3.3.4 Équipements pour l'offre de chargement de la carte de transport billettique (carte à puce)

Vous devez posséder une carte à puce, valable dans le bassin billettique de la région dans laquelle Vous souhaitez vous déplacer, support que Vous aurez obtenu auprès de SNCF Voyageurs SA ou éventuellement de ses partenaires.

Votre attention est attirée sur le fait que votre support billettique :

- Peut comporter des conditions d'utilisation particulières, remises lors de l'acquisition du support.
- Ne peut vous permettre d'acheter des Produits et Services que dans le bassin billettique de la région qui l'aura émise mais ne peut pas vous permettre d'acquérir les Produits et Services d'autres régions.
- Il vous appartient de vérifier au moment de l'achat du titre de transport, la compatibilité de votre support billettique auprès du distributeur, en gare ou en boutique SNCF. En cas d'incompatibilité, il vous sera impossible de procéder au chargement de titre.
- Il vous appartient de saisir correctement les dix (10) chiffres de votre carte au moment de l'achat du titre de transport auquel cas il Vous sera impossible de procéder au chargement de titre.

3.4 Procédures d'achat

Pour connaître la procédure d'achat, merci de prendre connaissance aux Conditions Générales d'Achat (CGA) de votre produit.

3.5 Sécurisation des paiements

Le protocole de sécurisation des paiements utilisé garantit une totale confidentialité des informations personnelles transmises sur Internet.

Pour le paiement au comptant, les informations relatives à votre carte bancaire ne sont pas conservées sur le Site.

3.6 Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de SNCF Voyageurs SA, les données conservées dans le système d'information de SNCF Voyageurs SA et/ou de ses partenaires ont force probante quant aux achats réalisés.

Les données sur support informatique ou électronique conservées par SNCF Voyageurs SA constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par SNCF Voyageurs SA dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

3.7 Droit de rétractation

Vous êtes informé que, en application de l'article L. 221-1 à L. 221-29 du Code de la consommation, l'ensemble des Produits et Services TER proposés sur le Site par SNCF Voyageurs SA, y compris éventuellement les Produits combinés (transport SNCF + transport Urbain) ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-2 du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Produits et Services achetés sur le Site sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques applicables aux produits (Conditions Générales d'Abonnement).

ARTICLE 4 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES DES PRODUITS/SERVICES

4.1 Conditions spécifiques des Produits

A la sélection d'un Produit, certaines conditions spécifiques au Produit peuvent s'afficher.

Ces conditions spécifiques font partie intégrante des Conditions Générales d'Abonnement (CGA) et doivent être lues attentivement et intégralement acceptées avant toute commande de titres de transport.

4.2 Conditions spécifiques des Supports billettiques

SNCF Voyageurs SA attire votre attention sur le fait que le Support billettique sur lequel sont inscrits électroniquement les Produits et Services achetés répond à des caractéristiques d'obtention et d'utilisation disponibles auprès de SNCF Voyageurs SA ou du transporteur ou du prestataire Vous ayant délivré le Support billettique. Il Vous appartient donc de vérifier que Vous satisfassiez à ces caractéristiques.

4.3 Conditions Spécifiques de l'Abonnement régional à prélèvement automatique

Dès que le paiement a été accepté, l'Abonnement régional à prélèvement automatique est validé.

Dans certains cas, le titre de transport demeure accessible et imprimable par le lien affiché sur le mail de confirmation d'achat envoyé par courriel à l'adresse que Vous avez renseignée ou dans votre compte client.

Le titre de transport peut aussi dans certains cas être envoyé par voie postale à domicile (cas d'une commande avec un support billettique). La réception se fera quelques jours après la commande de l'Abonnement régional à prélèvement automatique.

Enfin, dans certains cas, Vous recevrez un Billet Digital TER/titre digital par voie électronique qui sera un titre de transport provisoire en attendant la réception de votre carte de transport billettique / carte à puce. Ce cas s'applique notamment aux souscriptions Flash.

Dans le cas d'un Abonnement régional à prélèvement automatique aller-retour, la création du titre de transport aller n'est pas dissociable de la création du titre de transport retour.

L'Abonnement régional à prélèvement automatique n'est valable qu'à partir de la date que Vous avez choisie au moment de l'achat et en prenant en compte les éventuelles restrictions associées aux Produits.

Vous devez être en possession d'un billet valide. En effet, il n'est pas possible de monter à bord avec un billet annulé. L'Abonnement régional à prélèvement automatique est nominatif et incessible. Le titre de transport doit obligatoirement être présenté à bord et/ou à quai lors du contrôle, accompagné de la pièce d'identité du porteur et des éventuels justificatifs définis dans les conditions du tarif. A défaut de présentation de l'ensemble de ces éléments, le voyageur sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé en conséquence.

ARTICLE 5 – SERVICE UTILISATEUR ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

Toute demande d'information, de précision et réclamation éventuelle doit être adressée via le formulaire de contact présent sur le site TER de votre région.

ARTICLE 6 – DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV, et plus généralement le contrat que Vous concluez avec SNCF Voyageurs SA, sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur conclusion, leur interprétation, leur exécution ou leur cessation relève des tribunaux français. Chaque partenaire étant responsable de sa prestation, SNCF Voyageurs SA ne pourra être attiré en justice que pour les réclamations portant sur les Produits et Services ferroviaires ou relevant de sa compétence.

ARTICLE 7 – DISPOSITIONS FINALES-NULITÉ D'UNE CLAUSE

Le fait que SNCF Voyageurs SA ne se prévaut pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes CGV ne pourra être interprété comme valant sa renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des CGV serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, la grève des transporteurs, éteint les obligations pesant sur SNCF Voyageurs SA affectée par le cas de force majeure. Cette inexécution ne peut donner lieu à aucun dommage et intérêts.

La nullité en tout ou partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes CGV, aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision de justice devenue définitive, n'entraîne pas la nullité des autres dispositions ou de la partie de la disposition non entachées de nullité.

Comment est estimée l'empreinte CO2 de votre trajet sur ter.sncf.com ? En multipliant la distance parcourue pour votre trajet par la quantité moyenne de CO2 émise par voyageur et par kilomètre en fonction du type de train que vous empruntez : La distance est tirée des bases de données kilométriques des lignes ferroviaires SNCF distingue 4 types de trains : TGV, Intercités, TER et Transilien ; votre type de train étant déterminé par votre trajet et votre heure de départ Pour chaque type de train, la quantité moyenne de CO2 émise par km est calculée chaque année, en divisant la consommation d'énergie de l'année précédente (à laquelle on applique un facteur d'émission de CO2 par type d'énergie) par le nombre de voyageurs transportés de l'année précédente et la distance qu'ils ont parcourue. Selon la formule suivante : $(\text{Consommation d'électricité} \times \text{facteur d'émission de CO2 de l'électricité à usage transport} + \text{Consommation gasoil} \times \text{Facteur d'émission du gasoil}) / \text{Voyageurs} \times \text{km} = \text{Émission d'un voyageur par type de train exprimé en gramme de CO2/km}$ Pour un parcours en TER ce chiffre est de 24,81gCO2* pour un voyageur parcourant 1 km *Source : SNCF - consommations d'énergie et fréquentations de 2019 L'émission de CO2 de votre trajet est donc : distance de votre trajet x l'émission de CO2 par kilomètre d'un voyageur en TER Et lorsque que vous voyagez en Autocars TER Les émissions d'un voyageur parcourant 1 km sont affichées dans les véhicules. Elles sont calculées par la société d'autocar sur la base des consommations et fréquentations réelles. En cas d'absence de données réelles et conformément au guide méthodologique, ces émissions sont : 171 gCO2** **Source : Ministère du Développement durable et de l'énergie « Information CO2 des prestations de transport - Guide méthodologique », 2019 Pour les déplacements en trains comme en cars TER, la méthodologie utilisée par SNCF est conforme au guide méthodologique publié par l'État pour l'Information CO2 des prestations de transport.

[Méthodologie SNCF complète](#)