

FAQ – Foire aux questions

SOUSCRIPTION

Comment souscrire à l'offre illimitée ?

Après avoir sélectionné sur un site TER l'abonnement annuel qui vous convient, il suffit de cliquer sur le bouton « S'abonner » / « Souscrire en ligne » selon votre région. Vous serez alors redirigé(e) vers l'espace de souscription dédié à cet abonnement.

Pas besoin de se déplacer, la souscription se fait en ligne (y compris l'envoi des justificatifs et signature électronique du mandat SEPA).

Jusqu'à qu'elle date puis-je souscrire et commencer à voyager avec mon abonnement ?

Pour les **abonnements digitaux**, vous pouvez souscrire jusqu'au dernier jour du mois (m) et voyager à partir du 1er du mois suivant (m+1).

Pour les **abonnements billettiques**, vous pouvez souscrire jusqu'au dernier jour du mois (m), ou jusqu'au 20 du mois en cours (m), en fonction du produit souscrit, pour voyager le 1er du mois suivant (m+1).

Attention :

- Certains abonnements ne permettent pas de voyager le 1^{er} du mois à venir (m+1) si la souscription a lieu après le 20 du mois en cours (m). Dans ce cas, cette spécificité vous sera précisée lors du choix de la date de validité de l'abonnement dans le parcours de souscription.
- Si vous souscrivez après le 20 du mois (m), et que vous demandez la fabrication d'une nouvelle carte à cette occasion, vous ne la réceptionnerez pas forcément avant le 1er du mois suivant (m+1). Un titre digital vous sera automatiquement envoyé par mail en attendant, ce titre digital sera également disponible sur votre compte client. Et vous recevrez votre carte par voie postale dès que possible et pourrez l'utiliser en m+1.
- Si vous avez déjà une carte de transport pouvant contenir votre nouvel abonnement annuel TER, vous n'avez pas besoin de demander la fabrication d'une nouvelle carte. Il faudra simplement renseigner cette information, ainsi que le numéro de la carte de transport en question, lors de votre parcours de souscription (m). Puis vous devrez passer votre carte de transport sur un distributeur régional TER pour activer l'abonnement afin de voyager à partir du 1^{er} du mois suivant (m+1).

Combien de temps mon abonnement est-il valide ?

Les abonnements annuels sont valables un an, puis renouvelés tacitement en cas de paiement par prélèvement automatique. Vous serez averti de la fin de validité de votre abonnement 1 mois à l'avance par email. Si vous résiliez votre abonnement avant la fin de l'année contractée, il n'est plus valide.

Attention : tous les abonnements ne sont pas forcément renouvelés tacitement (ex : la gare n'est plus disponible, l'âge du voyageur n'est plus compatible avec le produit...). Dans ce cas, il vous faudra souscrire un autre abonnement pour voyager avec TER.

En cas de paiement au comptant de l'abonnement, il faudra souscrire un nouvel abonnement pour l'année suivante.

Combien coûte mon abonnement ?

Vous pourrez calculer le prix d'un abonnement via un devis sur mesure, dans la rubrique « Abonnements » du site TER de votre région. Il vous faudra alors choisir l'abonnement qui vous intéresse, puis renseigner les spécificités de votre trajet (gare de départ, gare d'arrivée, prestation urbaine supplémentaire, etc...).

Vous pourrez également retrouver le prix de votre abonnement, déjà souscrit, dans votre espace client en ligne.

Comment se fait le paiement de mon abonnement ?

- Réglez par prélèvements mensuels (entre le 8 et le 12 de chaque mois). Lors de la souscription, vous serez invité(é) à signer un manda SEPA par voie électronique.

OU

- Réglez au comptant, pour la totalité de l'année, par carte bancaire (la totalité de l'abonnement) lors de la souscription.

Mon abonnement peut-il être payé par quelqu'un d'autre ?

Oui, l'abonnement est payé par le Gestionnaire du compte. Un Gestionnaire peut payer un abonnement pour le compte d'un tiers.

MON TRAJET

Je ne trouve pas le trajet que je souhaite. Comment faire ?

Si vous ne trouvez pas votre trajet dans la liste proposée, merci de contacter le Centre de Relation Clients de votre région. Vous trouverez les coordonnées de contact sur votre site TER régional.

TITRE DE TRANSPORT

A quel moment, reçois-je mon titre de transport ?

Vous recevrez :

- Un billet/titre digital par e-mail, disponible sur le compte client à la fin de votre souscription. Ce billet est renvoyé chaque mois en cas de prélèvement mensuel. En cas de paiement comptant, le titre est envoyé une fois pour toute la durée de l'abonnement.

OU

- Une carte de transport (carte à puce) par courrier postal, quelques jours avant de voyager. Cette carte de transport contient l'abonnement permettant de circuler 1 an.

Si votre abonnement le permet*, en souscrivant après le 20 du mois, vous recevrez un billet digital vous permettant de circuler le premier mois en attendant la réception de la carte de transport.

(*) Merci de prendre connaissance des CGA pour vérifier si votre abonnement est éligible.

Je ne trouve pas mon billet digital valable un mois, à quel endroit est-il possible de le récupérer ?

- Le titre vous a été communiqué par mail sur l'adresse que vous avez utilisée lors de la souscription.

- Le titre est également disponible sur votre espace client via l'url suivante : <https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>. La connexion se fait en utilisant l'adresse mail et le mot de passe renseignés lors de la souscription à votre abonnement.

Quel est le format de mon titre de transport définitif ?

En fonction de votre région de circulation :

- Un billet/titre digital en PDF contenant un QR Code.

OU

- Une carte de transport billettique.

Ma carte de transport est-elle utilisable dès réception ?

- La carte de transport est chargée avec l'abonnement et elle est envoyée à votre domicile. Elle est utilisable dès le premier jour de circulation qui correspond à la date de début de l'abonnement.

OU

- La carte de transport doit être chargée sur un distributeur de billets régionaux TER. Elle est utilisable dès le premier jour de circulation qui correspond à la date de début de l'abonnement.

Dans les deux cas, une communication vous sera adressée pour vous accompagner dans la prise en main de votre carte de transport.

Que faire si j'ai perdu ma carte de transport ou si celle-ci m'a été dérobée ?

Vous pouvez déclarer la perte ou le vol de votre depuis votre espace client (<https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>) en cliquant sur le bouton " Carte perdue, volée, endommagée " de la page dédiée à votre abonnement.

COMPTE CLIENT

Comment créer mon espace client ?

Si vous n'êtes pas déjà un Abonné(e) Annuel TER, la création de votre espace client se fait lors du parcours de souscription en renseignant dans le formulaire d'inscription :

- Un email et un mot de passe qui vous serviront à vous connecter aux différents canaux SNCF (utilisation de 'Mon Identifiant SNCF').
- Vos données personnelles (nécessaires pour la gestion d'un abonnement).

J'ai perdu mon mot de passe de connexion, que dois-je faire ?

Vous avez la possibilité de réinitialiser votre mot de passe de connexion à tout moment. Pour cela, cliquez sur Mot de passe oublié, depuis l'écran de connexion. Il faudra indiquer votre identifiant (e-mail). Nous vous enverrons un lien de réinitialisation par e-mail.

Ai-je accès à mon espace client depuis ma tablette ou mon smartphone ?

Oui, l'ensemble des fonctionnalités (souscription, espace client) sont accessibles depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone. Le site internet s'adapte aux différents écrans (smartphone, ordinateur, tablette). Il n'y a pas d'application spécifique et le client ne peut ni acheter ni retrouver son titre de transport via l'application SNCF Connect.

Comment avoir plus d'information sur mon abonnement ?

Pour avoir plus d'informations sur votre abonnement, nous vous invitons à vous connecter à votre espace client <https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client> ou à consulter vos Conditions Générales d'Abonnement. Vous pouvez également joindre par téléphone un Conseiller en contactant le Centre de Relation Clients TER de votre région.

GESTION DE MON ABONNEMENT

Comment gérer mon abonnement en ligne ?

Depuis votre espace client, 100 % digital, via l'url suivante : <https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>.

La connexion se fait en utilisant l'adresse mail et le mot de passe utilisés lors de la souscription à l'abonnement annuel TER.

Quelles démarches sont possibles depuis mon espace client ?

- Télécharger ses attestations d'abonnement,
- Modifier certaines informations personnelles,
- Changer ses coordonnées bancaires,
- Suspendre / reprendre / résilier l'abonnement,
- Remplacer sa carte de transport en cas de dysfonctionnement, perte ou vol,
- Consulter les conditions générales de son abonnement,
- Suivre l'état de ses demandes de carte de transport (fabrication, envoi de la carte).
- ...

Quels sont les délais pour modifier gérer mon abonnement ?

Les demandes de modification sont à formuler jusqu'au 24 inclus du mois précédent pour être appliquées le 1^{er} du mois suivant. Au-delà du 24 du mois (m), les demandes seront prises en compte pour le mois encore d'après (m+2).

A quelle date suis-je prélevé(e) ?

Le prélèvement a lieu au début du mois (entre le 8 et le 12 du mois).

Quelles sont les règles de conservation des données (RGPD) ?

L'ensemble des données du client sont stockées dans une base de données avec un droit de modification par le client. A la fin de l'abonnement, les données sont conservées pour une durée de 24 mois avant d'être totalement purgées dans le respect du RGPD.

Où peut-on trouver les informations sur l'engagement ponctualité ?

Les informations sont disponibles sur le site TER de votre région.

ATTESTATION

Où trouver mon attestation d'abonnement ?

L'attestation mensuelle ou annuelle est disponible depuis votre espace client (<https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>) dans la rubrique « Mes attestations ».

SUSPENSION, REPRISE & RÉSILIATION

Comment suspendre mon abonnement ?

Vous pouvez suspendre votre abonnement depuis votre espace client sur le site dédié à l'abonnement annuel TER (<https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>).

L'abonnement peut être suspendu jusqu'au 24 inclus, pour un effet au 1^{er} du mois suivant.

La durée maximum de suspension est de 12 à 24 mois, et la durée minimum de suspension est de 1 à 2 mois selon votre abonnement. Cette information est disponible dans vos Conditions Générales d'Abonnement.

L'abonnement est résilié automatiquement quand le délai maximum de suspension est dépassé.

Jusqu'à quelle date puis-je reprendre mon abonnement ?

L'abonnement peut être réactivé sur mon espace client (<https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>) jusqu'au 24 inclus du mois pour un effet au 1^{er} du mois suivant. Une fois la demande faite, le client ne peut pas revenir dessus. Il doit attendre le mois suivant pour formuler une nouvelle demande de changement sur son contrat.

Jusqu'à quelle date puis-je résilier mon abonnement ?

L'abonnement peut être résilié sur votre espace client (<https://www.abonnement-regional.sncf/espace-client>) jusqu'au 24 inclus du mois pour un effet au 1^{er} du mois suivant.

Si vous aviez choisi de payer au comptant pour la totalité de l'année, le reliquat des mois non voyagés vous sera remboursé automatiquement.