

Les tarifs voyageurs

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SNCF VOYAGEURS

VO0131-03032025-01V

LES TARIFS SNCF VOYAGEURS VO 0131

Annule et remplace l'édition du 15 juin 1989 de la notice générale CL 6 D0 n° 1/VO 0131

Rééditions

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Volume V1 à V7 septembre 2021• Volume V1 à V7 octobre 2021• Volume V1 à V7 novembre 2021• Volume V1 à V7 décembre 2021• Volume V1 à V7 janvier 2022• Volume V1 à V7 février 2022• Volume V1 à V7 mars 2022• Volume V1 à V7 avril 2022• Volume V1 à V7 mai 2022• Volume V1 à V7 juin 2022• Volume V1 à V7 juillet 2022• Volume V1 à V7 septembre 2022• Volume V1 à V7 octobre 2022• Volume V1 à V7 novembre 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Volume V1 à V7 décembre 2022• Volume V1 à V7 janvier 2023• Volume V1 à V7 février 2023• Volume V1 à V7 mars 2023• Volume V1 à V7 juin 2023• Volume V1 à V7 juillet 2023• Volume V1 à V7 août 2023• Volume V1 à V7 octobre 2023• Volume V1 à V7 novembre 2023• Volume V1 à V7 décembre 2023• Volume V1 à V7 janvier 2024• Volume V1 à V7 février 2024• Volume V1 à V7 mars 2024• Volume V1 à V7 avril 2024• Volume V1 à V7 mai 2024• Volume V1 à V7 juin 2024• Volume V1 à V7 juillet 2024• Volume V1 à V7 septembre 2024• Volume V1 à V7 octobre 2024• Volume V1 à V7 décembre 2024• Volume V1 à V7 janvier 2025• Volume V1 à V7 mars 2025 |
|--|---|

Table des matières

VOLUME 1 - DISPOSITION GENERALES	7
1. OBJET DES TARIFS VOYAGEURS	7
2. TARIFICATIONS REGIONALES ET SERVICES DE TRANSPORTS ORGANISES PAR ILE-DE-FRANCE MOBILITES	7
2.1. TARIFICATIONS REGIONALES	7
2.2. SERVICES ILE DE FRANCE MOBILITES	8
3. SERVICES DE TRANSPORTS INTERNATIONAUX	9
4. CONTRAT DE TRANSPORT ET BILLET DIRECT	9
5. TITRE DE TRANSPORT ET VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT	11
5.1. E-BILLET	11
5.2. BILLET PAPIER IATA, PAPIER FORMAT FACTURETTE CARTE BANCAIRE OU PAPIER ISO	13
5.3. M-BILLET TER	13
5.4. BILLET IMPRIME TER	13
5.5. SUPPORT BILLETTIQUE TER	13
5.6. VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT	13
6. ACHAT, ECHANGE ET REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT	15
6.1. ACHAT	15
6.2. CONDITIONS GENERALES DE L'ECHANGE DES TITRES DE TRANSPORT	16
6.3. REMBOURSEMENT	19
6.4. DROIT DE RETRACTATION	21
7. ACCES AU QUAI ET AU TRAIN	22
7.1. VALIDATION DU BILLET PAPIER IATA ET DU BILLET PAPIER ISO	22
7.2. CONDITIONS D'ACCES AU TRAIN	22
7.3. DISPOSITIFS SPECIFIQUES D'EMBARQUEMENT	23
8. CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT ET REGULARISATION	25
8.1. CONTROLE DES TITRES	25
8.2. REGULARISATION DU VOYAGEUR EN SITUATION IRRÉGULIERE	26
8.3. REGULARISATION DU VOYAGEUR A TITRE COMMERCIAL AUX CONDITIONS DU BAREME DE BORD ET DU BAREME EXCEPTIONNEL	28
8.4. MODALITES DE PAIEMENT	32
9. CONSÉQUENCES POUR LES CLIENTS DE L'UTILISATION FRAUDULEUSE D'UN PRODUIT, SERVICE, TITRE DE TRANSPORT OU D'UN COMPORTEMENT DE NATURE A PORTER ATTEINTE A SNCF VOYAGEURS ET/OU SES CLIENTS	33
10. BAGAGES ET VELOS	34
10.1. ACCEPTATION DES BAGAGES A BORD	34
10.2. ACCEPTATION DES VELOS A BORD	36
10.4. RESPONSABILITE CONCERNANT LES BAGAGES ET LES VELOS	37
11. OBJETS TROUVES	38
12. RECLAMATION ET MEDIATION	38
12.1. RECLAMATION	38
12.2. MEDIATION	39
13. COMPENSATION DES RETARDS	39
13.1. COMPENSATION DES RETARDS SUR UN PARCOURS EN FRANCE (HORS BILLET DIRECT)	39
13.2. COMPENSATION DES RETARDS POUR LES TGV INTERNATIONAUX (HORS BILLET DIRECT)	40
13.3. COMPENSATION EN CAS DE RETARD POUR UN VOYAGE EN CORRESPONDANCE AVEC UN BILLET DIRECT	40
14. GARANTIE VOYAGE	41
14.1. CHAMPS D'APPLICATION DE LA GARANTIE VOYAGE TM	41
14.2. GARANTIE INFORMATION	42
14.3. GARANTIE ASSISTANCE	43

14.4.	GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT	44
14.5.	GARANTIE G30	44
14.6.	GARANTIE RECLAMATION	46

VOLUME 2 – CHARTE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 48

1.	DISPOSITIONS GENERALES	48
1.1.	RESPONSABLE DE TRAITEMENT	48
1.2.	FINALITES ET BASES LEGALES DE TRAITEMENT	48
1.3.	CATEGORIES DE DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES	50
1.4.	DUREES DE CONSERVATION	52
1.5.	DESTINATAIRES ET TRANSFERTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	52
1.6.	ENGAGEMENTS DE SNCF VOYAGEURS EN MATIERE DE SECURITE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	53
1.7.	DROITS DES PERSONNES	54
2.	PRESTATIONS ASSOCIEES AU TRANSPORT	55
3.	TRAITEMENT RELATIF AU CONTROLE DES DROITS TARIFAIRES A L'ACHAT DES BILLETS A TARIF REDUIT	55
4.	TRAITEMENT RELATIF AU E-BILLET SNCF VOYAGEURS	56
5.	TRAITEMENT RELATIF A LA GARANTIE 30 MINUTES	57
6.	TRAITEMENT RELATIF A L'ACHAT ET LA DEMATERIALISATION DES CARTES DE REDUCTION	58

VOLUME 3 – GAMME TARIFAIRE 60

1.	FORMATION DES PRIX	60
1.1.	DEFINITION DU PRIX DE BASE	60
1.2.	DETERMINATION DU PRIX DE BASE GENERAL	60
1.3.	DETERMINATION DES PRIX DE BASE PARTICULIERS	60
1.4.	DETERMINATION DES PRIX REDUITS	61
1.5.	CALCUL DU PRIX DES TITRES DU TRANSPORT	61
1.6.	CONTRIBUTION LOCALE TEMPORAIRE	62
1.7.	INFORMATIONS DONNEES SUR LES PRIX	62
2.	ACCES AUX PRIX REDUITS	62
2.1.	CARTE DE REDUCTION	62
2.2.	APPLICATION PARTICULIERE DE CERTAINES REDUCTIONS	63
2.3.	CALENDRIER VOYAGEURS	63
3.	TARIFS COMMERCIAUX	65
3.1.	OPTIMISATION COMMERCIALE	65
3.2.	OFFRE GRAND PUBLIC	65
3.3.	OFFRE POUR LES PROFESSIONNELS	73
3.4.	OFFRE POUR LES VOYAGES EN GROUPE	86
4.	TARIFS SOCIAUX ET CONVENTIONNES	87
4.1.	MILITAIRES ET FONCTIONNAIRES DE LA POLICE NATIONALE	87
4.2.	FAMILLES NOMBREUSES	91
4.3.	CONGES ANNUELS	92
4.4.	ABONNEMENT DE TRAVAIL	99
4.5.	ABONNEMENTS POUR ÉLÈVES, ÉTUDIANTS ET APPRENTIS	101
4.6.	TARIFS PROMENADES D'ENFANTS ET ASSIMILES	103

VOLUME 4 – PERSONNES A MOBILITE REDUITE ET ACCOMPAGNANT DE PERSONNES A MOBILITE REDUITE 104

1. PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH)	104
1.1. LES TITULAIRES D'UNE CARTE D'INVALIDITE	104
1.2. LES HANDICAPES TITULAIRES D'UNE CARTE REFORME ET PENSIONNE DE GUERRE (RPG)	108
1.3. LES VOYAGEURS EN FAUTEUIL ROULANT	110
2. SERVICE ACCÈS PLUS	111
 VOLUME 5 – PRESTATIONS ASSOCIEES AU TRANSPORT	 112
1. RESERVATIONS DES PLACES ASSISES, DES COUCHETTES	112
1.1. OBJET	112
1.2. DEMANDE PENDANT L'OUVERTURE DE LA RESERVATION AUX GUICHETS	113
1.3. CONDITIONS D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT COMPORTANT UNE RESERVATION	113
1.4. OCCUPATION DE PLACES COUCHEES PAR DES ENFANTS	114
1.5. ESPACE PRIVATIF EN COUCHETTES DANS LES TRAINS DE NUIT NATIONAUX	114
2. SERVICE JUNIOR & CIE	114
3. CHIENS ET PETITS ANIMAUX DOMESTIQUES ACCOMPAGNANT LES VOYAGEURS	114
3.1. CONDITIONS D'ADMISSION	114
3.2. REGLE DE TARIFICATION	115
4. SERVICE MES BAGAGES	115
 VOLUME 6 – RECUEIL DES PRIX	 117
1. FORMATION DES PRIX	118
1.1. PRIX DE BASE GENERAL	118
1.2. PRIX PARTICULIERS	118
1.3. PRIX SPECIFIQUES	120
1.4. RESERVATION DES PLACES	120
2. PRIX REDUITS	120
2.1. LES CARTES AVANTAGE JEUNE, ADULTE ET SENIOR DEPUIS LE 17/06/2021	121
2.2. LA CARTE LIBERTE	121
2.3. LES FORAITS ET ABONNEMENTS	121
2.4. LES GROUPES	126
2.5. TARIFS SOCIAUX ET CONVENTIONNES	126
3. ECHANGE ET REMBOURSEMENT, ET JUSTIFICATIFS DES BILLETS	127
3.1. ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT DE TITRES DANS LES TRAINS A RESERVATION OBLIGATOIRE	127
3.2. ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT DE TITRES DANS LES TRAINS INTERCITÉS SANS RESERVATION OBLIGATOIRE	128
3.3. REMBOURSEMENT DU FORFAIT BAMBIN	129
3.4. REMBOURSEMENT DES TITRES ANIMAUX DOMESTIQUES	129
3.5. VALIDITE DES BONS VOYAGES ET BONS DE CAISSE	129
4. REGULARISATION DES VOYAGEURS EN SITUATION IRRÉGULIERE	129
4.1. CAS GENERAL DES BAREMES DE REGULARISATION PAR ACTIVITE	130
4.2. MONTANTS DES FRAIS DE DOSSIER EN CAS DE PROCES-VERBAL DE CONSTATATION D'INFRACTION	130
4.3. CAS PARTICULIERS	130
4.4. LIGNES SUR LESQUELLES LE TARIF DE BORD N'EST PAS APPLICABLE	130
5. JUSTIFICATIF D'ACHAT	131
5.1. DEMANDE DE FACTURE POUR LES TRAJETS INTERNATIONAUX ENTRE LA FRANCE ET L'ESPAGNE OPERES PAR LES TGV INOUI	131
5.2. JUSTIFICATIF D'ACHAT POUR LES TRAJETS DOMESTIQUES EN ITALIE OPERES PAR LES TGV INOUI	131
 VOLUME 7 – ANNEXES	 131

ANNEXE 1 : NUMEROS DE TELEPHONE, ADRESSES INTERNET, PRIX DES COMMUNICATIONS DE NOS SERVICES	132
ANNEXE 2 : GARES SITUEES HORS DU TERRITOIRE FRANÇAIS AUXQUELLES LES PRESENTS TARIFS SONT APPLICABLES ET CONDITIONS D'APPLICATION	132
ANNEXE 3 : CALENDRIER VOYAGEURS VALABLE DU PREMIER OCTOBRE 2023 AU TRENTE ET UN DECEMBRE 2024 POUR LES TRAINS TER.	133
ANNEXE 4 : BAREMES REGULARISATION	135
ANNEXE 5 : CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT POUR LE TRANSPORT FERROVIAIRE INTERNATIONAL DES VOYAGEURS (GCC-CIV/PRR)	155
ANNEXE 6 : INDEMNITES FORFAITAIRES APPLICABLES AUX CONTRAVENTIONS A LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE	168
ANNEXE 7 : MODALITES DE RETRAIT DE LA CONFIRMATION E-BILLET AUPRES DES DIFFERENTS POINT DE VENTE ET DE RETRAIT	171

VOLUME 1 - DISPOSITION GENERALES

1. Objet des tarifs voyageurs

Les tarifs voyageurs de SNCF Voyageurs précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services nationaux et régionaux assurés par SNCF Voyageurs (les « Tarifs Voyageurs »).

Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des Tarifs Voyageurs dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

Ils sont tenus à la disposition des voyageurs qui peuvent les consulter sur demande ou sur le site Internet de SNCF Voyageurs, <https://www.sncf-voyageurs.com> en version Word ou en PDF. Seule la version en PDF en vigueur fait foi.

Les tarifs voyageurs peuvent être traduits. Les versions traduites n'ont toutefois qu'une valeur indicative, seule la version française est valable.

Les modifications des tarifs voyageurs entrent en vigueur lors de la publication de la version française.

2. Tarifications régionales et services de transports organisés par Ile-de-France Mobilités

2.1. Tarifications régionales

Aux termes de l'article L. 2121-3 du code des transports, les Régions sont chargées en tant qu'Autorités Organisatrices de la Mobilité Régionale des transports de l'organisation des services ferroviaires régionaux de personne, et des services routiers effectués en substitution de ces services ferroviaire. À 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'usager, 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. Les tarifs sociaux nationaux (hors abonnements de travail et Abonnements Élèves Étudiants Apprentis ayant une validité non garantie sur l'ensemble des TER) s'appliquent aux services régionaux de personnes.

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 Voyageurs, les Régions en qualité d'Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale 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. La mise en œuvre de cette liberté tarifaire entraîne de fait la fin de la validité des abonnements de travail et les Abonnements Elèves étudiants apprentis à bord des TER de la région concernée. Les règles contenues dans les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent au transport ferroviaire régional de voyageurs, sous réserve que la mise en œuvre du 4° de l'article 17 du décret suscitée contienne des dispositions contraires. Le recours à la liberté tarifaire par une Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale permettra notamment

de déroger aux articles relatifs à la gamme tarifaire, à la formation du prix et aux tarifs sociaux nationaux (uniquement pour ce qui concerne les abonnements de travail et les Abonnements Élèves étudiants apprentis).

Par convention entre SNCF Voyageurs et deux régions limitrophes, ces dispositions peuvent s'appliquer également aux transports interrégionaux.

En application de l'article L2121-3 du code des transports, modifié par LOI n°2014-872 du 4 août 2014 - art. 15, la Région définit 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. Les tarifs sociaux nationaux s'appliquent aux services régionaux de personnes (volume 3 – article 4 du présent document).

Concernant les trajets TER en correspondance avec TGV ou Intercités, en application de l'article 20 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016, si une Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale décide d'appliquer la tarification régionale pour les trajets en correspondance, le trajet empruntant successivement un TER et un TGV ou un Intercités est composé de contrats de transport distincts :

- Un contrat de transport sur le parcours TGV, Intercités
- Un contrat de transport sur le parcours TER sans réservation
- Un contrat de transport sur le parcours TER avec réservation (trains Krono+ Paris/Caen/Cherbourg-Trouville-Deauville - Paris-Rouen-Le Havre - Dieppe/Paris (du week-end) et les Krono Paris-Argentan-Granville)

Lors de l'activation de la liberté tarifaire sur TER en correspondance :

- les offres tarifaires de chaque transporteur (TGV INOUI et TER sans réservation par exemple) sont juxtaposées et traitées séparément.
- les contraintes d'aller-retour obligatoire s'appliquent dans certaines régions sur le trajet aller-retour TER sans réservation d'une part et l'aller-retour TGV INOUI d'autre part, les parcours devant être identiques à l'aller et au retour sur chacun des transporteurs pour respecter les conditions des offres.

Exemples :

- Applicable à un parcours en TGV INOUI à l'aller et au retour, et à un parcours en TER sans réservation à l'aller et au retour.
- Non applicable à un trajet TGV INOUI à l'aller et à un retour en TER sans réservation (et inversement) et non applicable à un aller en TGV INOUI et un retour en TGV INOUI + TER (et inversement).

Les conditions d'après-vente TER sont celles décidées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale.

2.2. Services Ile de France Mobilités

Les services de transports organisés par Ile-de-France Mobilités ne sont pas soumis aux présents Tarifs Voyageurs.

3. Services de transports internationaux

Pour les services de transport internationaux, SNCF Voyageurs applique :

- Les règles relatives aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) et les Conditions Générales (GCC-CIV/PRR) qui lui sont annexées, élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) sis à Berne et disponible :
 - o sur Internet à l'adresse suivante : https://www.cit-rail.org/secure-media/files/gcc_civpr_fr_2023-12-10_signe.pdf?cid=371147
 - o dans l'annexe 6 du Volume 7 du présent document.
- Les présents Tarifs Voyageurs en tant que Conditions particulières de transport, sauf indication contraire. Les dispositions spécifiques indiquées au Volume 7, Annexe 3, des Tarifs Voyageurs, pour les liaisons entre la France et certaines gares situées hors du territoire français.

4. Contrat de transport et billet direct

4.1 Contrat de transport

SNCF Voyageurs s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, les bagages de celui-ci au lieu de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératifs de sécurité des circulations ferroviaires.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs est soumis aux dispositions du Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires entré en vigueur le 7 juin 2023 (« DOV »), que vous pouvez consulter en cliquant sur le lien suivant : <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>

Le contrat de transport est constaté par le titre de transport émis, sur support papier, électronique ou digital. Le titre de transport sur support papier fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport. Cette disposition n'est toutefois pas applicable à l'e-billet ou M-billet, s'agissant d'un titre de transport dématérialisé (ci-après dénommé « e-billet » pour simplifier).

Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés à l'article 4.2 ci-après.

Il est précisé que le contrat de transport ne comprend pas, notamment, l'accompagnement, des voyageurs lors de leurs déplacements dans le train.

Ainsi, il appartient au voyageur de s'assurer de sa capacité à effectuer le voyage envisagé en toute autonomie. À ce titre, le voyageur doit pouvoir, par exemple, accomplir pour lui-même certains actes de première nécessité (se nourrir, aller aux toilettes, etc.) être en capacité de présenter son titre de transport ainsi que l'ensemble des documents nécessaires durant son voyage (carte de réduction, justificatif d'identité, etc.), pouvoir respecter les consignes prévues et celles qui pourraient être données tant en situation normale qu'en situation perturbée par le personnel, pouvoir assurer sa

propre évacuation du train, etc. Aucune assistance ne pourra être réalisée par un agent au profit d'un voyageur, à bord des trains et lors d'une éventuelle évacuation du train. 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.

4.2 Billet direct

Le billet direct est défini aux articles 4.5 et 4.6 des GCC-CIV/PRR annexées en annexe 6 du Volume 7 des présents Tarifs Voyageurs.

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets en correspondance opéré(s) par SNCF Voyageurs ou une entreprise ferroviaire entièrement détenue par cette dernière, ses billets sont considérés comme un billet direct si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- Le voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'une transaction commerciale unique
- Les correspondances du voyage de bout en bout ont été proposées par le vendeur de billet en respectant les temps de correspondance qui lui ont été indiqués par l'entreprise ferroviaire
- Le voyage en correspondance doit concerner : un voyage en train en France sur TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS, TER et les liaisons domestiques France-Allemagne, France-Suisse (TGV Lyria) et Bruxelles -France coopérées par SNCF Voyageurs ou un voyage international sur les lignes Paris-Luxembourg, Paris-Fribourg, Paris-Barcelone ou Paris-Milan opérées par SNCF Voyageurs
- Le billet mentionne la date, l'horaire et le numéro de train de chaque voyage.

Si l'achat des billets en correspondance remplit toutes les conditions susvisées alors ils constituent un billet direct de bout en bout offrant, en cas de rupture de correspondance imputable à un des services ferroviaires mentionné sur le billet direct, un droit de prise en charge et d'assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à compensation (remboursement d'une partie du voyage) dans les conditions du 14.3 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs.

À défaut de remplir toutes les conditions susvisées, les trajets en correspondance constituent des contrats de transport distincts.

Le voyage n'est pas éligible à la garantie billet direct de l'entreprise ferroviaire SNCF Voyageurs si le voyageur compose lui-même ses propres trajets en correspondances sans recourir à l'offre de correspondance du vendeur de billet ou si son voyage comprend au moins un trajet non concerné par le périmètre du billet direct.

5. Titre de transport et Validité des titres de transport

Le transport du voyageur est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage, sauf convention de paiement différé conclue entre SNCF et le voyageur.

Il existe les différents types de titres de transport suivants :

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

L'e-billet est le titre de transport privilégié aujourd'hui sur les trains à réservation.

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

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

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement de duplicata d'un titre de transport Papier IATA, Papier ISO, du Billet Électronique ou du Billet à Valeur format IATA ou ISO perdu ou volé. Le e-billet est réimprimable à volonté et sans aucun frais.

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

- le Billet Papier IATA ou le Billet Imprimé ;
- l'e-billet doit être imprimé sur papier A4 (ou IATA si émis en gare ou boutique SNCF) ou chargé sur smartphone grâce à une application mobile. Ce e-billet avec code-barres doit être obligatoirement présenté par le voyageur lors du contrôle à quai ou à bord.

5.1. e-billet

Les offres de la gamme tarifaire de TGV INOUI et INTERCITÉS sont majoritairement vendues au format e-billet. L'e-billet s'intitule « Mon billet » pour les e-billets délivrés pour des trajets sur des lignes TGV INOUI. Ne sont pas éligibles au e-billet les tarifs : les tarifs TER régionaux.

L'e-billet est nominatif, personnel et incessible.

Sur TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire, l'e-billet est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés. Sur les INTERCITÉS sans réservation obligatoire, l'e-billet au tarif Superflex ou flexible est valable 1 jour sur les INTERCITÉS sans réservation obligatoire, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire, et sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J.

En cas de non-respect de l'une des règles précisées ci-dessus, l'e-billet est considéré comme non valable.

Pour accéder au train, le voyageur doit imprimer son e-billet au format A4. Ces dispositions ne s'appliquent pas au voyageur ayant chargé son e-billet sur son smartphone, sa carte de fidélité ou son forfait pour lesquels l'impression du e-billet n'est pas obligatoire. S'il a enregistré son

numéro de carte compatible e-billet lors de sa commande, il doit se munir de cette carte. Par ailleurs, le voyageur utilisant une carte compatible e-billet reçoit une confirmation e-billet.

La carte de fidélité peut être présentée dans sa version physique ou dans sa version dématérialisée dans les applications SNCF.

Le voyageur peut imprimer (ou réimprimer) son e-billet en se rendant sur les sites Internet des partenaires agréés SNCF, aux guichets des gares ou à l'accueil des gares, dans les boutiques SNCF, auprès des Bornes Libre-Service, ainsi qu'auprès de son agence de voyage agréée SNCF. Il peut également le recevoir par email en cas d'achat d'un e-billet par téléphone (auprès de la RCAD), d'une agence de voyages agréée SNCF, sur Internet. Concernant un achat aux guichets des gares et boutiques SNCF, le client s'engage à télécharger son e-billet grâce au lien URL contenu dans l'email et ce avant son voyage.

Sauf conditions spécifiques visées à l'Annexe 8 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs, sous réserve des particularités propres au e-billet sur smartphone, le voyageur doit être muni de sa référence de dossier voyage afin d'obtenir son e-billet.

Si le voyageur imprime lui-même son e-billet, notamment à partir des sites internet des partenaires agréés SNCF, l'impression doit être conforme aux conditions du présent article.

Pour être valable, l'e-billet doit être imprimé sur du papier A4 blanc, vierge au recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait avec une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. L'e-billet ne peut en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran, etc. hors dispositions particulières applicables au e-billet sur smartphone).

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

Si le voyageur ne parvient pas à imprimer son e-billet dans une qualité conforme aux dispositions du présent article, il est invité à se rendre en gare pour en obtenir une impression.

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

Des aménagements peuvent toutefois être apportés aux stipulations du présent article dans le cadre de tests réalisés en fonction des évolutions technologiques. Ces tests font l'objet de conditions particulières.

L'e-billet communiqué par SNCF Voyageurs ainsi que toutes données y afférentes, font donc foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion, du contenu et de l'exécution du contrat de transport. Ils constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au voyageur dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier.

L'intégrité et la fiabilité des informations contenues dans le système informatique de SNCF sont obtenues par la mise en œuvre de nombreux moyens techniques tels que la sécurisation de l'accès audit système informatique, l'identification ou l'authentification, la traçabilité de toute modification effectuée sur le titre de transport stocké dans le système informatique et la mise en œuvre de dispositifs techniques de sécurité.

5.2. Billet papier IATA, papier format facturette carte bancaire ou papier ISO

Le Billet Papier IATA est un titre de transport sur support papier avec bande magnétique, sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.

Le Billet Papier format facturette carte bancaire est un titre de transport sur support papier, sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.

Le billet format ISO est un billet cartonné TER distribué par les distributeurs de billets régionaux, sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.

5.3. M-Billet TER

Le « M-billet » est vendu uniquement via les sites TER et prend uniquement la forme d'un titre dématérialisé sur Smartphone ou tablette. Les M-Billet TER sont non échangeables mais remboursables si le tarif le permet dès leur commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues) Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet annulé.

5.4. Billet imprimé TER

Le titre de transport commandé sur le site Internet d'un partenaire agréé SNCF peut faire l'objet d'un Billet Imprimé. Le titre de transport commandé sur les sites Internet TER ou sur l'application SNCF peut également faire l'objet d'un Billet Imprimé. Ce titre de transport est soumis à des conditions de vente et d'utilisation spécifiques reprises dans les conditions générales de vente du partenaire.

Le Billet Imprimé doit être créé sur le site Internet du partenaire par le voyageur, soit immédiatement après validation de sa commande, soit ultérieurement. Les billets imprimés TER sont non échangeables mais remboursables si le tarif le permet dès leur commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues) Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet annulé.

Il doit être imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre et doit être présenté 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. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés, ...) ne sont pas admises. L'impression du billet n'est pas obligatoire si le voyageur a chargé son Billet Imprimé TER sur son smartphone en format pdf. Dans ce cas le voyageur TER voyage avec un Billet Smartphone. Il est nominatif, personnel et incessible.

Dans le cas d'un Billet Imprimé aller-retour, la création et l'impression du Billet Imprimé aller ne sont pas dissociables de la création et de l'impression du Billet Imprimé retour.

5.5. Support billettique TER

Le support billettique est un support carte à puce permettant de charger des billets. Ce support est utilisé pour TER dans certaines Régions pour certains titres.

5.6. Validité des titres de transport

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

Dans les trains à réservation obligatoire, les titres de transport (y compris les e-billets) :

- ne peuvent être utilisés que pour un trajet à effectuer à la date et le train indiqués ;
- ne peuvent pas être utilisés sur un train sans réservation obligatoire.

Un titre de transport valable sur un train sans réservation obligatoire ne peut pas être utilisé sur un train à réservation obligatoire. Si un titre de transport sauf e-billet valable sur un train sans réservation obligatoire n'a pas été utilisé dans le train et à la date indiqués, il demeure utilisable, dans la limite de la période de 7 jours indiquée dans le volume 1 des présents Tarifs Voyageurs, sur d'autres trains sans réservation obligatoire, pour le même trajet, sans garantie de place ni possibilité d'échange et sous réserve du respect des conditions d'emprunt éventuelles du train et des conditions d'utilisation du tarif utilisé.

Toutefois l'e-billet utilisé sur un train sans réservation obligatoire est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés.

5.6.2. Délai de validité des titres de transport à date ouverte et sans réservation

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

Selon les régions sur TER la durée de validité peut être réduite à un jour.

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

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

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

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

5.6.3. Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour un départ le jour même et le trajet doit être terminé dans les 24 heures suivant la date et l'heure de départ du train. Le Billet Imprimé TER est valable sur TER uniquement pour la date de voyage choisie.

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.

6. Achat, échange et remboursement des titres de transport

6.1. Achat

6.1.1. Généralités

Sauf dispositions particulières, les titres de transport peuvent être achetés au plus tôt 4 mois (voir jusqu'à 6 mois sur certaines Origines/Destinations) avant la date de début du voyage auprès :

- des guichets de gares ;
- des boutiques SNCF ;
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gares et permettent au voyageur de retirer un titre de transport en gare sans passer par les guichets de gares et les boutiques SNCF (les « Bornes Libre-Service » et les « Distributeurs de Billets Régionaux ») ;
- des outils de vente en mobilité des gares ;
- des agences de voyages agréées SNCF ;
- du service de commande par téléphone de SNCF accessible à partir du numéro de téléphone 3635 (Relation Client à Distance [RCAD]) (service gratuit + prix appel) sauf pour TER ;
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF ;
- des entreprises ferroviaires étrangères (SNCB, DB, etc.) ;
- des dépositaires (bureau de tabac, office du tourisme, etc.) ;
- du catalogue de primes du Programme Grand Voyageur, à partir du site ou du centre de relation client dédié ;
- pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, voir les autres canaux de vente à l'article 3.4 du volume 3.

Dans les grandes gares, les titres de transport sont vendus aux heures normales d'ouverture. Dans les autres gares, la vente peut commencer, au plus tard, 15 minutes avant l'heure de départ de chaque train que le voyageur peut emprunter.

Les règles reprises au chapitre 6 du volume s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER.

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, il sera fait application du Barème de bord (repris au point 8.3.2 du volume 1 des Tarifs Voyageurs) si le client se présente de lui-même et immédiatement au chef de bord.

Toutefois, certains tarifs assujettis à des conditions particulières de vente ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains. C'est le cas, en particulier, des trains à réservation obligatoire pour lesquels les chefs de bord ne sont pas en mesure d'attribuer des places.

L'intégralité des tarifs et prestations n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution. Le voyageur ou la personne effectuant l'achat d'un titre de transport doit s'assurer, au moment de la commande du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage ainsi que les nom, prénom et date de naissance du voyageur tels que mentionnés sur sa pièce d'identité, lors de l'achat de certains

titres de transport nominatifs tel que l'e-billet. Le voyageur doit détenir le ou les documents justifiant le tarif revendiqué lors de l'achat.

6.1.2. Particularité des commandes effectuées à distance (RCAD, Internet, applications)

Le voyageur doit être titulaire, avant l'accès au train, d'un titre de transport valable.

Les titres de transport peuvent être commandés auprès de la RCAD et auprès de sites Internet et applications pour téléphones portables de partenaires agréés SNCF.

Le voyageur doit s'assurer au moment de la commande d'un 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.

Les titres de transport commandés à distance et les titres de transport au Tarif Pro sont à imprimer dans les délais spécifiés, aux guichets des gares, des boutiques SNCF, des agences de voyages de partenaires agréés SNCF et autres points de vente agréés SNCF, aux Bornes Libre-Service.

Le voyageur doit être titulaire, lors de l'accès au train, d'un titre de transport valable.

Les numéros de téléphone et adresses Internet SNCF ainsi que les prix des communications sont repris en Annexe 1 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs.

6.1.3. Particularité de la vente d'un tarif posé en option

En agence de voyages, y compris sur les sites internet partenaires de la SNCF, des options peuvent être posées sur certains tarifs pour permettre aux voyageurs de rassembler toutes les informations nécessaires à la finalisation du voyage et de son règlement. Toute option posée doit impérativement être payée auprès du distributeur ayant enregistré celle-ci, dès lors que le règlement s'effectue par un moyen de paiement accepté par le distributeur.

6.1.4. Voyageur ne pouvant régler le prix de son titre de transport

Lorsqu'à la suite d'une perte ou d'un vol une personne se trouve démunie de tout moyen de paiement accepté en gare, elle peut demander à entreprendre son voyage au moyen d'un règlement effectué par une tierce personne dans une autre gare.

Cette mesure revêt un caractère exceptionnel et ne peut être appliquée que dans les conditions suivantes :

- sur présentation d'une attestation de perte ou de vol récemment délivrée par les autorités compétentes ;
- pour un départ le jour même.

Le prix du voyage est alors majoré du montant forfaitaire figurant au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs). Toutefois, dans ce même cas, une tierce personne peut également acheter pour le compte du voyageur un e-billet sans majoration.

6.2. Conditions générales de l'échange 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. Il peut être effectué auprès des guichets de gares, dans les boutiques SNCF, auprès de la RCAD, sur les Bornes Libre-Service. Les titres de transport achetés dans une agence de voyages de partenaire agréé SNCF sont en outre échangeables auprès de cette agence.

L'e-billet peut être échangé sur les sites Internet des partenaires agréés SNCF ainsi que sur les applications pour téléphones portables de SNCF et de ses partenaires agréés, auprès des

guichets de gares, dans les boutiques SNCF, en agences de voyages de partenaires agréés SNCF, auprès de la RCAD, sur les Bornes Libre-Service.

Lorsque l'échange d'un e-billet est réalisé auprès de SNCF par un voyageur ne détenant pas de carte compatible e-billet, ce voyageur n'est pas tenu d'imprimer l'e-billet imprimé ou chargé sur smartphone issu de l'échange et peut voyager avec son e-billet imprimé ou chargé sur smartphone initial.

Lorsque l'échange de l'e-billet peut être réalisé à partir des sites Internet de certains partenaires agréés SNCF, le voyageur doit imprimer l'e-billet correspondant au nouveau titre de transport ou le charger sur son smartphone,

L'échange au guichet (en gares et boutiques), ou par la RCAD est autorisé. Par défaut, ces titres ne sont pas échangeables sur les Bornes Libre-Service.

Les titres de transport achetés ou échangés via la RCAD (3635) sont échangeables sur les Bornes Libre-Service, la RCAD (3635) et le site internet SNCF.

Des conditions particulières ou plus restrictives peuvent être prévues par certains tarifs.

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

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

Selon la nature de l'échange, les dispositions indiquées dans les Tarifs Voyageurs sont applicables. Toutefois, dans les trains sans réservation obligatoire, l'échange est réalisé sans frais. Si, du fait de l'échange, cette condition n'est plus respectée, une retenue de 50 % est appliquée.

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

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies dans le volume 3 des Tarifs Voyageurs. 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.

6.2.3. Calcul et application de la retenue

La retenue est appliquée pour couvrir le manque à gagner consécutif à la non-remise à disposition des places non utilisées.

La retenue peut être soit forfaitaire, soit calculée sur le prix total du trajet initial, y compris pour les demandes d'échange partiel. Le montant de la retenue est arrondi au décime d'euro inférieur.

Il ne peut être inférieur au montant repris au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs).

La différence de prix éventuelle entre le titre de transport échangé et le nouveau titre de transport émis est, suivant le cas, soit perçue du voyageur, soit remboursée au voyageur ; respectivement, s'y ajoute ou s'en retranche la retenue mentionnée aux articles 5.2. à 5.4. des Tarifs Voyageurs.

6.2.4. Garantie Report ou Remboursement

Les dispositions des articles du présent chapitre des Tarifs Voyageurs peuvent faire l'objet d'aménagements en cas de retard de plus d'une heure au départ du train ou suppression de celui-

ci. La Garantie Report ou Remboursement s'applique dans les conditions visées au Volume 1 dans l'article 15.4 des présents Tarifs Voyageurs.

6.3. Remboursement

6.3.1. Définition du remboursement

Il s'agit de l'annulation totale d'un titre de transport.

6.3.2. Demande de remboursement

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

- dans toute gare ou boutique SNCF s'il a été commandé auprès d'un guichet de gare ou d'une boutique SNCF, d'une Borne Libre-Service, d'un Distributeur de Billets Régionaux, du site Internet ou d'une application pour téléphone portable de certains partenaires agréés SNCF (lorsque cela est précisé dans les conditions générales de vente de ces partenaires). Les titres de transport achetés ou échangés via la RCAD (3635) sont remboursables sur les Bornes Libre-Service, la RCAD (3635) et le site internet SNCF.

- concernant l'e-billet commandé dans les conditions du paragraphe précédent et payé par carte bancaire, dans toute gare ou boutique SNCF, auprès de la RCAD, d'une application SNCF pour téléphone portable ou par le biais du site Internet ou d'une application pour téléphone portable de certains partenaires agréés SNCF ;
- uniquement auprès du partenaire agréé SNCF qui l'a délivré. Pour les titres de transport avec réservation, les places réservées peuvent être remises à disposition en gare ou boutique SNCF et être remboursées ultérieurement par le partenaire agréé SNCF émetteur.

Billets commandés à distance et non reçus par le client :

- aucun traitement aux guichets des gares et boutiques ;
- le client doit adresser sa demande au Centre de Relation Clientèle à Distance (RCAD) en joignant le bulletin (CC 132) délivré à bord du train. C'est le montant de ce bulletin qui lui sera remboursé sur présentation d'une pièce justificative de sa commande.

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

Pour TER, certaines Régions peuvent imposer un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

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

Le remboursement au guichet (en gares et boutiques), ou par la RCAD est autorisé. Par défaut, ces titres ne sont pas remboursables sur les Bornes Libre-Service.

Des conditions particulières ou plus restrictives peuvent être prévues par certains tarifs à prix réduit.

Concernant les Billets Papier IATA, les Billets Papier ISO, les Billets Électroniques et les Billets à Valeur, seuls les titres de transport originaux peuvent faire l'objet d'un remboursement. De plus, il n'est procédé en aucun cas au remboursement ni à l'établissement de duplicata d'un titre de transport perdu ou volé. Cette disposition ne s'applique toutefois pas au e-billet imprimé ou chargé sur smartphone, ces supports, n'étant que des extraits de titre de transport.

Les Billets Imprimés TER sont non échangeables et remboursables si le tarif le permet (avec retenue) jusqu'à la veille du départ. Le remboursement n'est possible que sur le site d'achat du billet. Le remboursement d'un billet imprimé n'est pas possible en gare. Ils sont valables sur TER uniquement pour la date de voyage choisie. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet annulé.

6.3.3. Délai de remboursement

Le remboursement est accepté, pour les tarifs qui l'autorisent, au plus tard jusqu'à 30 minutes après le départ du train. Passé ce délai, les titres de transport ne sont plus remboursables.

6.3.4. Modes de remboursement

Le remboursement d'un titre de transport payé par carte bancaire est effectué par crédit d'une carte bancaire qui n'est pas nécessairement celle ayant servi au paiement initial.

Le remboursement d'un titre de transport payé en espèces est effectué en espèces sauf si le montant est supérieur à 150 euros (RIB demandé et virement bancaire effectué).

Le remboursement d'un titre de transport 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 d'un titre de transport réglé en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances Connect » est effectué en « bon d'achat ».

Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « Chèque-Vacances Connect » avec complément en carte bancaire, l'intégralité du montant est remboursée en « bon d'achat ».

De même, lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « Chèque-Vacances Classic » avec complément dans un autre mode de paiement, l'intégralité du montant est remboursée en « bon d'achat ».

À l'exception du règlement par « bon d'achat » et par « chèque-vacances Connect », lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire.

Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « bon d'achat », le montant à rembourser pour ce mode est remboursé en « bon d'achat ».

A noter que depuis le 1^{er} janvier 2025, les Espaces de Services TGV INOUI n'acceptent plus les règlements par chèque vacances Classic (format papier).

6.3.5. Cas particuliers

Un titre de transport comportant à la fois une partie de trajet avec une réservation sur un train à réservation obligatoire et une partie sans réservation sur un train sans réservation obligatoire suit les règles de remboursement applicables aux titres de transport avec réservation obligatoire.

Le trajet retour non utilisé des titres de transport émis aux conditions d'un tarif à prix réduit imposant la contrainte d'aller et retour n'est pas remboursable pendant le délai prévu à l'article 6.2. des Tarifs Voyageurs.

Un remboursement partiel de titre de transport peut être effectué en cas de voyageur(s) manquant(s) sur la totalité d'un trajet : dans ce cas, le prix du titre de transport est recalculé en tenant compte du nombre exact de voyageurs effectuant ou ayant effectué le voyage. Si le nombre des voyageurs ne permet plus de répondre aux conditions d'application du tarif au titre duquel le titre de transport avait été émis, le prix du titre de transport est recalculé sur la base du prix tarif de base et en tenant compte des conditions de voyage (place(s) réservée(s)...) ou, en cas d'emprunt d'un train à réservation obligatoire, sur la base du prix Plein Tarif Loisir et en cas d'emprunt d'un train sans réservation obligatoire, sur la base du Tarif Normal. 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.

Des conditions particulières de remboursement sont prévues par certains tarifs à prix réduit, notamment ceux relatifs aux groupes (Adultes en groupe, jeunes en groupe, Promenades d'Enfants, autres tarifs groupes).

En cas d'oubli de sa carte ouvrant droit à une réduction commerciale nationale ou sociale (carte Avantage Jeune / Senior/Adulte, carte Liberté, Réformés Pensionnés de Guerre, Familles Nombreuses, Handicapés civils militaire, Famille Militaire, ainsi que les Forfaits, abonnements ou de l'attestation sociale nationale élèves, étudiants et apprentis), le voyageur doit acheter un titre de transport valable avant l'accès au train.

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

6.3.6. Garantie Report ou Remboursement

Les dispositions des articles 6. Volume 1 des Tarifs Voyageurs peuvent faire l'objet d'aménagements en cas de retard de plus d'une heure au départ du train ou suppression de celui-ci. La Garantie Report ou Remboursement s'applique dans les conditions visées à l'article 15.4 du Volume 1 des présents Tarifs.

6.4. Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation, chaque client dispose d'un droit de rétractation, applicable à l'achat de certains produits commerciaux SNCF.

Ce droit de rétractation est applicable sur les produits SNCF suivants : cartes Avantage, carte Liberté, abonnements MAX ACTIF, MAX ACTIF+, MAX JEUNE, MAX SENIOR, les Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels et les PASS Mensuels et Hebdo sous certaines conditions.

A noter que le droit de rétractation s'applique également lorsque la carte ou l'abonnement a été acheté avec une réduction.

Délai légal du droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date d'achat des produits SNCF concernés.

Condition d'exercice du droit de rétractation

Les produits SNCF concernés, souscrit à distance (Internet, téléphone ou voie postale) ou en gare sur une Borne Libre-Service, sont éligibles au droit de rétractation.

La demande d'exercice du droit de rétractation n'est recevable que lorsque la carte, l'abonnement ou Forfait n'a pas été utilisé. Si aucun voyage n'a été réalisé, le droit de rétractation est accordé et le titulaire du produit SNCF est remboursé de l'intégralité de son prix. A noter que si la demande d'exercice du droit de rétractation est recevable, toutes les réservations de voyages à venir seront annulées lors du traitement de la demande.

Dans le cas où le client a effectué des voyages entre la souscription de la carte ou de l'abonnement et sa demande de rétractation, et même si le délai légal de demande de rétractation de quatorze (14) jours est respecté, l'utilisation du droit de rétractation ne pourra pas être considéré comme étant de bonne foi. Par conséquent la demande du droit de rétractation ne pourra être prise en compte.

Pour exercer son droit de rétractation le client est invité à déposer sa demande à l'aide du formulaire de rétraction correspondant à son produit SNCF accessible depuis le site <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/questions-et-reponses/droit-de-retractation/>. Lorsque la demande du droit à la rétractation est acceptée, le remboursement intégral du produit SNCF est effectué via le mode de paiement utilisé lors de l'achat.

7. Accès au quai et au train

7.1. Validation du Billet Papier IATA et du Billet Papier ISO

La validation des titres papier à l'aide des composteurs est supprimée à compter du 1er janvier 2023 pour les TGV et les Intercités. Pour TER, le compostage des titres papier reste en vigueur uniquement sur les régions Auvergne - Rhône Alpes, Nouvelle Aquitaine et SUD PACA.

Sur ces régions, en cas d'absence de composteur ou de défaillance de celui-ci, le voyageur doit aviser spontanément le personnel de contrôle.

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le Billet Papier IATA, le Billet Papier ISO, le Billet Électronique ou le Billet à Valeur 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 voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son Billet Papier IATA, son Billet Papier ISO, son Billet Électronique ou son Billet à Valeur 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.

7.2. Conditions d'accès au train

7.2.1. Conditions générales d'accès au train

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni de son titre de transport, de sa carte compatible e-billet, de sa Confirmation e-billet ou de son m-billet remplissant les conditions des Tarifs Voyageurs.

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 dépourvu de tout moyen de distribution, doit s'adresser à l'agent chargé du contrôle lorsque le train est accompagné. Cet agent est en mesure de lui proposer une transaction commerciale au Barème exceptionnel, pour les relations assurées par ce seul train. A bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation s'effectue exclusivement au tarif contrôle, sauf dispositions régionales particulières (informations sur le site [sncf.com](https://www.sncf.com)). 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.

Certains tarifs assujettis à des conditions particulières de vente ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains.

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 TGV INOUI, INTERCITÉS et TER, tout voyageur doit impérativement être à quai et en mesure de monter à bord de son train au plus tard 2 minutes avant l'heure de départ. Au-delà de ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

7.2.2. Conditions spécifiques d'accès à un train à réservation obligatoire

Pour l'accès à certains trains, pour certaines relations et pour certains tarifs réduits et prestations, la réservation d'une place est obligatoire. C'est en particulier le cas pour les trains TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire, de jour comme de nuit et de certains espaces ainsi que pour l'utilisation de certains services à bord.

Au départ d'un point d'arrêt ne vendant pas de titre de transport, le voyageur qui emprunte un train à réservation obligatoire sans avoir acquis au préalable un titre de transport et/ou un titre de réservation doit s'adresser à l'agent chargé du contrôle. Le client sera régularisé selon les conditions du chapitre 8.

La non-revendication d'une place réservée, dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare indiquée sur le titre de transport, pourra entraîner la perte de la réservation de la place réservée, et, plus généralement, de toute place assise.

L'accès aux trains INTERCITÉS de nuit n'est pas adapté aux clients en fauteuils roulants pour cause de couloirs et plateformes trop étroits ne permettant pas la circulation du fauteuil et ne permettant pas le stockage d'un fauteuil non plié. Le service gratuit Accès Plus est à leur disposition au 3635#45 (service gratuit, prix d'un appel) pour trouver la solution de transport adéquate à leur souhait de voyage.

7.2.3. Conditions spécifiques d'accès aux trains faisant l'objet d'opération de sûreté

Pour les besoins du plan VIGIPIRATE et la sécurité de tous, les voyageurs s'engagent à faciliter les opérations de sûreté permettant l'inspection visuelle ou la fouille de leurs bagages par les agents du service interne de sécurité de SNCF.

7.3. Dispositifs spécifiques d'embarquement

7.3.1. 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.

7.3.2. 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 pour le train et le parcours indiqués sur le titre de transport : les cas de

souplesse d'accès visés aux articles 3.2.1 du volume 3 des présents Tarifs, accordés à certains voyageurs du fait de leurs tarifs et/ou de leur statut, et leur permettant d'accéder à des trains différents de leur réservation, s'appliquent sur ces dispositifs.

Un voyageur sans titre de transport ne passe pas le dispositif d'embarquement ; il est redirigé vers le guichet, le Distributeur de Billets Régionaux (DBR) ou la Borne Libre-Service (BLS) pour se munir d'un titre de transport en bonne et due forme.

Les personnes dépourvues d'un titre de transport valable pour le train et le parcours indiqué sur le titre de transport ne peuvent pas accompagner les voyageurs au-delà du dispositif d'embarquement.

Pour l'ensemble des titres de transport définis à l'article 5 du volume 1 des présents Tarifs, 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 (impression e-billet, écran de son Smartphone, carte de Fidélité, titre IATA) ou sans contact avec des cartes magnétiques ou smartphones.

En cas de difficultés, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs ou en gare.

7.3.3. 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.

7.3.4. 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 présents Tarifs, pour les régions TER concernées.

8. Contrôle des titres de transport et régularisation

8.1. Contrôle des titres

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

Le voyageur titulaire d'un Billet Imprimé ou d'un e-billet doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, l'e-billet et le Billet Imprimé étant nominatifs, personnels et incessibles, le voyageur est susceptible de devoir présenter, en plus de sa Confirmation e-billet ou de sa carte compatible e-billet ou son m-billet, à tout contrôleur en faisant la demande, l'un des documents listés ci-après :

- La présentation du visuel de la carte nationale d'identité sur l'application France Identité, de manière temporaire, jusqu'à la mise à disposition de la fonctionnalité « Contrôle SNCF » par France Titres.
- Les titres listés physiques et officiels listés ci-après :
 - o Carte nationale d'identité française ou carte d'identité d'un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'Islande, Liechtenstein, Norvège, Royaume Uni, Suisse, Andorre ou Monaco, dont le titulaire possède la nationalité ;
 - o Passeport ;
 - o Permis de conduire français ou d'un Etat membre de l'Union européenne ;
 - o Carte d'invalidité civile ou militaire française ;
 - o Carte de combattant française ;
 - o Carte d'identité militaire française ;
 - o Permis de chasser français ;
 - o Laissez-passer consulaire délivré par les autorités françaises ;
 - o Récépissé valant justification de l'identité remis aux personnes mises en examen en échange de leurs documents d'identité ;
 - o Récépissé valant justification de l'identité, remis à un Français faisant l'objet d'une interdiction de sortie du territoire ;
 - o Un des documents de séjour délivrés en application des articles L. 311-1 et suivants du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;
 - o Un titre d'identité républicain prévu à l'article L. 321-3 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;
 - o Un document de circulation pour étranger mineur, prévu à l'article L. 321-4 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;
 - o Un titre d'identité et de voyage pour réfugié ou pour apatride ;
 - o Les cartes professionnelles émises par une Autorité publique (Ministère, Collectivité, Administration française ou Européenne) comportant une photographie, nom, prénom et adresse du titulaire

En précisant que pour la carte nationale d'identité et le passeport français : ces documents doivent être en cours de validité ou périmés depuis moins de 5 ans. Les autres pièces doivent être originales et en cours de validité.

Les présentations suivantes ne sont pas acceptées :

Tarifs_voyageurs_ version 03 mars 2025.docx

- Les copies papier des pièces d'identité
- Les documents numérisés ou photos de pièce d'identité sur smartphone, du fait de la facilité à générer des pièces falsifiées sur internet
- La carte Vitale, ne présentant pas suffisamment de garantie, n'est pas considérée comme un document officiel.

Le titulaire d'une carte ouvrant droit à réduction ou d'une carte d'abonnement est tenu de présenter sa carte physique avec son titre de transport, sauf si cette carte est une carte compatible e-billet (dans ce cas, aucun titre de transport ne doit être présenté par le voyageur). Si, lors de sa commande d'un e-billet, le voyageur a utilisé sa carte compatible e-billet, il peut en outre être amené à présenter toute autre carte de réduction ou d'abonnement non compatible e-billet dont il serait titulaire et qui lui aurait permis de bénéficier d'une réduction spécifique. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité 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 le voyageur utilise un e-billet ou que l'utilisation du tarif est assujettie à la justification de son identité et que son identification visuelle sans ambiguïté n'est pas possible, pour quel que motif que ce soit, SNCF est en droit d'exiger la régularisation au Barème contrôle majoré. 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.

8.2. Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

8.2.1. Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présents Tarifs Voyageurs et des dispositions réglementaires du code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- ne peut présenter aucun titre de transport, carte compatible e-billet, son e-billet imprimé ou chargé sur smartphone ;
- présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (compostage, validation, ...) ;
- n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- voyage avec un titre de transport, ou un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone illisible ou falsifié ;
- voyage au tarif Avantage Adulte ou tarif Avantage de la carte Liberté en aller simple ou aller-retour en semaine (du lundi au vendredi de la même semaine) sans le bambin ou enfant (moins de 12 ans) qui lui a permis de bénéficier de sa réduction Avantage ;
- voyage avec un titre de transport nominatif et incessible établi au nom d'une autre personne ;
- voyage avec un e-billet et présente un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone ou une carte compatible e-billet dont la lecture révèle que l'e-billet a déjà été contrôlé à bord du train ou que le voyageur a pris place dans un train ne correspondant pas à celui réservé ou 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. Il en est de même des titres de transport avec réservation utilisés au-delà de la période d'échange ou un jour autre que celui de la réservation indiquée ;
- présente un e-billet imprimé ou chargé sur smartphone correspondant à un e-billet ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Se trouve aussi en situation irrégulière le voyageur dont le titre de transport :

- est un titre de transport composé de plusieurs segments dont un segment au moins est manquant ;
- est nominatif (par exemple un e-billet) sans qu'il soit toutefois en mesure de justifier son identité 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 (notamment lorsque la réservation y est obligatoire) ;
- est valable dans un train sans réservation obligatoire et présente un taux de réduction supérieur au taux applicable dans le train qu'il a emprunté ;
- est un Billet Imprimé dont le nom, le prénom et la date de naissance indiqués ne correspondent pas à la personne qui l'utilise (ou cette personne n'est pas en mesure de justifier de son identité) et/ou les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.

8.2.2. 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 8.3. volume 1 des Tarifs Voyageurs, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

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 7 Annexe 4 « Barèmes de régularisations - Grilles par transporteurs ».

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 e-billet 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. 2243-4 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.

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 au Volume 7 Annexe 6 : « Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire. ».

8.3. Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel

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.

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

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).

8.3.1. 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.

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 7 annexe 4 « Barèmes de régularisation-Grilles par transporteurs ».

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 montant le plus élevé.

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

8.3.2. Barème exceptionnel / distribution (suivant les dispositions régionales)

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 7 Annexe 4 : « Barèmes de régularisations – grilles par transporteur ». 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.

8.3.3. Absence de titre de transport et situations assimilées

En l'absence de titre de transport (et situation assimilée, telle que l'absence de carte compatible e-billet, de e-billet imprimé ou chargé sur smartphone), les tarifs à prix réduit non assujettis à la possession d'une carte de réduction, ainsi que ceux impliquant le dépôt préalable d'une demande, 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, INTERCITÉS et TGV INOUI, le taux de réduction appliqué aux cartes commerciales régionales ou nationales ainsi qu'aux cartes sociales est plafonné à 25%.

Pour le cas ci-dessus, la réduction n'est appliquée qu'au Barème de bord ou au Barème exceptionnel.

8.3.4. 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, le voyageur sera considéré comme étant sans titre de transport.

8.3.5. Titre de transport non composté

Pour les 3 régions TER Auvergne - Rhône Alpes, Nouvelle Aquitaine et SUD PACA, 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. du volume 1 des Tarifs Voyageurs, 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 Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs).

Le détail des lignes à accompagnement non systématique sont reprises sur les sites TER régionaux.

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

Pour les trains TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire, quel que soit le tarif détenu, le voyageur doit être muni du titre de transport valable pour le train embarqué.

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

En absence de dispositif d'« accueil-embarquement » :

- Le voyageur est considéré comme sans titre de transport et régularisé par paiement du montant du trajet au Barème de bord (voyageur se présentant spontanément) ou au Barème contrôle (voyageur ne s'étant pas présenté).
- Les clients titulaires d'un Forfait ou abonnement MAX ACTIF / MAX ACTIF+ sont considérés comme sans titre de transport et régularisés par le paiement d'une indemnité forfaitaire reprise au volume 6.

8.3.7. Absence de réservation

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

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

L'absence de réservation entraîne la perception du forfait correspondant au Barème de bord figurant au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs). Pour les titres de transport émis aux conditions des tarifs commerciaux (Loisir et cartes), un complément de prix correspondant à la différence entre le prix du train à réservation obligatoire et la valeur du titre de transport à date ouverte est perçu.

Dans les trains de nuit :

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

- pour la place assise, du forfait au Barème de bord indiqué au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs),

- pour une couchette, du montant du trajet effectué au Barème de bord ou Barème de contrôle indiqués au Recueil des prix (Volume 6 des Tarifs Voyageurs).

8.3.8. Spécificités d'accès pour les tarifs parlementaires

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

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

Le voyageur est régularisé dans les conditions normales sans perception du montant forfaitaire du Barème de bord. Le trop-payé éventuel n'est pas remboursé au voyageur.

Le voyageur utilisant un titre de transport émis à un tarif non échangeable et non remboursable ne bénéficie pas de cette spécificité d'accès, quel que soit son statut.

8.3.9. 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 exceptionnel (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.

8.3.10. Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et/ou une destination différente 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 4.2 et suivants.

8.4. Modalités de paiement

À bord d'un train, tout paiement s'effectue :

- En espèces ayant cours légal en France ;
- Par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact ;
- Par cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard.

Les paiements par cartes peuvent également s'effectuer avec les applications Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay (montant maximum de 300 €).

Depuis le 1er janvier 2025, les chèques bancaires et les chèques vacances Classic (format papier) ne sont plus acceptés à bord.

9. Conséquences pour les clients de l'utilisation frauduleuse d'un produit, service, titre de transport ou d'un comportement de nature à porter atteinte à SNCF Voyageurs et/ou ses clients

La « fraude avérée » se définit comme un acte illégitime ou un détournement constaté par SNCF Voyageurs ou l'une de ses filiales afin d'obtenir un avantage financier ou des services entraînant par conséquent un préjudice, notamment financier, moral ou d'atteinte à l'image de marque.

L'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation e-billet, d'un abonnement, d'une carte de fidélité SNCF et/ou d'une réduction (notamment et sans que cette énumération soit limitative : titre de transport ou confirmation e-billet périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, 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.

A ce titre, SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre temporairement, le droit de se réabonner ou résilier le(s) produit(s) ou service(s) concerné(s) pour une durée de :

➤ 6 mois dans les cas suivants de « fraude avérée » :

- Divulgence volontaire par un client Abonné à un produit ou service de SNCF Voyageurs de son numéro d'Abonné à un tiers et/ou utilisation par un tiers d'une réservation pour un Trajet réservé ou effectué sur un Train éligible grâce à un Abonnement dont l'Abonné est bénéficiaire,
- Utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée
- Fausse déclaration lors de la souscription de l'Abonnement et/ou usurpation de l'identité d'un tiers lors de la souscription de l'Abonnement ou lors du voyage
- Impossibilité, lors d'un contrôle à quai (par exemple, au dispositif d'embarquement) ou à bord du train, de pouvoir justifier grâce à un document officiel d'identité avec photographie de son identité de titulaire de l'Abonnement ou de la carte de réduction au nom duquel le trajet en cours a été réservé,
- Réservations abusives et ou incohérentes de plusieurs trajets sur un ou différents trains éligibles. Par exemple, deux (2) réservations au départ de gares différentes le même jour et dans la même tranche horaire.
- Fraude à l'un des composants de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier)
- Fraude à la compensation commerciale suite à une réclamation
- Constatation d'un ou plusieurs rejet(s) bancaire(s) non régularisé(s) durant le mois d'Abonnement en cours,

➤ 1 an dans les cas suivants :

- 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,
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative)
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
- Non-respect des dispositions relatives à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

➤ Jusqu'à la régularisation des impayés pour provision insuffisante

10. Bagages et vélos

10.1. Acceptation des bagages à bord

Les bagages des voyageurs sont acceptés à bord des trains.

Pour le confort, la sécurité et la sûreté de tous, lors de votre voyage, vous devez être en capacité de porter vous-même et en une seule fois l'ensemble de vos bagages (sauf prestation Accès Plus).

Aucune réservation de place (assise ou couchette) n'est admise pour le transport des bagages.

Vous pouvez emporter au maximum, par personne, 2 bagages étiquetés aux dimensions maximales de 70 x 90 x 50 cm et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.

Vous avez également le droit avec vous à un bagage spécial. Si vous voyagez avec un bagage spécial, vous devez emporter, au maximum, par personne, 1 bagage spécial (liste ci-après), 1 bagage étiqueté aux dimensions maximales de 70 x 90 x 50 cm et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.

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 de respecter la dimension maximale de 40x30x15 cm

Avec ses bagages, le voyageur ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures. Le voyageur doit pouvoir placer seul ses bagages dans la salle où se situe son siège (haut ou bas), dans les espaces dédiés sans risques pour les voyageurs ou leurs bagages.

En cas d'entrave à la circulation dans les couloirs, en cas d'occupation induite d'une place ou d'un espace bagages, vous êtes passible d'une amende de 150€.

Sont acceptés en qualité de bagages spéciaux sous les mêmes conditions que ci-dessus et à raison d'un objet maximum par voyageur dans les TGV INOUI et les INTERCITÉS de jour soumis à réservation et INTERCITÉS de nuit :

- Les poussettes d'enfants pliées à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm une fois pliées ;
- Les trotinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm une fois pliées ;
- Les planches nautiques ou snowboard dans une housse étiquetée à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm ;
- Les instruments de musique à condition d'être transportés dans un étui étiqueté prévu à cet effet, de préférence rigide à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm ;
- Les paires de skis sous réserve qu'elles soient transportées dans une housse étiquetée prévue à cet effet, à raison d'une paire par personne ;
- L'équipement PMR/PSH utilisé par la personne en situation de handicap lors du voyage n'est pas considéré comme un bagage. Cependant, tout matériel additionnel de la personne en situation de handicap (béquilles ou canne ou déambulateur ou bouteille à oxygène ou fauteuil roulant plié...) est considéré comme un bagage et à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm. Pour plus de détails, consultez la page Voyageur Matériels et bagages PMR <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/materiels-et-bagages-pmr/>

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur, portant de manière visible les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions de l'article R. 2242-13 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents.

Le non-respect de la politique bagages à bord des TGV INOUI et INTERCITÉS pourra entraîner le paiement de la somme de 50€ pour 1 bagage excédentaire ou non conforme, 100€ pour 2 bagages excédentaires ou non conformes, 150€ pour 3 bagages (ou plus) excédentaires ou non conformes.

Pour les trains internationaux opérés par SNCF Voyageurs ou en partenariat avec ses partenaires en Europe (TGV Lyria, TGV INOUI France-Italie, et DB-SNCF Voyageurs en coopération), les règles spécifiques suivantes s'appliquent :

- Il n'y a pas de restrictions sur le nombre et le poids des bagages, tant que le voyageur peut les porter lui-même et sans assistance, et que les bagages à main, étiquetés, ne dépassent pas la dimension maximale de 130cm x 90cm

Pour plus d'information concernant la gestion de vos bagages, vous pouvez consulter la page suivante : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tgv-inoui/vos-bagages-et-consignes/>

10.2. Acceptation des vélos à bord

Si vous voyagez avec un vélo à bord d'un TGV INOUI ou d'un INTERCITÉS, celui-ci est accepté en qualité de bagage spécial et à raison d'un objet par voyageur sous certaines conditions :

- Si vous voyagez avec un vélo non plié ou non démonté, la réservation d'un emplacement est disponible uniquement sur certains TGV INOUI et à bord de certains INTERCITÉS de jour et de nuit soumis à réservation et proposant un espace dédié. Elle doit impérativement être faite au guichet, par téléphone ou sur l'ensemble des canaux de distribution le permettant en même temps que l'achat du billet voyageur. Prix applicable : 10 € sur TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire. 5 € sur INTERCITÉS sans réservation obligatoire.
 - Vous pouvez emporter au maximum par personne, 1 vélo non démonté tel que décrit ci-dessus, 1 bagage étiqueté aux dimensions maximales de 70 x 90 x 50 cm, une double sacoche vélo étiquetée et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.
- Si vous voyagez avec un vélo démonté sous housse étiquetée, sous réserve que ses roues soient démontées avant l'accès au quai et contenu dans une housse aux dimensions maximales de 90 x 130 x 50 cm.
 - Vous pouvez emporter au maximum par personne, 1 vélo tel que décrit ci-dessus, 1 double sacoche vélo étiquetée et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.
- Si vous voyagez avec un vélo plié, sous réserve qu'il soit transporté à la main et plié à proximité de la voiture et à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm une fois plié.
 - Vous pouvez emporter au maximum par personne, 1 vélo tel que décrit ci-dessus, 1 double sacoche vélo étiquetée et 1 bagage à main étiqueté aux dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm.

Chaque vélo 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 de l'article R. 2242-13 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents.

Lorsque vous achetez une place pour votre vélo, celui-ci doit être rangé dans un espace dédié et un siège vous est attribué à proximité de votre vélo. Pour cette raison, il est difficile de faire voyager ensemble les cyclistes et les non-cyclistes, des réservations séparées devant être effectuées.

En cas d'entrave à la circulation dans les couloirs ou en cas d'occupation induite d'une place ou d'un espace bagages, vous êtes passible d'une amende de 150€.

Le non-respect de la politique bagages à bord des TGV INOUI et INTERCITÉS pourra entraîner le paiement de la somme de 50€ pour 1 bagage excédentaire ou non conforme, 100€ pour 2 bagages excédentaires ou non conformes, 150€ pour 3 bagages (ou plus) excédentaires ou non conformes.

Pour plus d'information concernant l'emport des vélos, vous pouvez consulter la page suivante : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tgv-inoui/vos-bagages-et-consignes/>

10.3. Bagages et vélos interdits à bord

Sont interdits à bord les bagages non-conformes aux règles détaillées ci-dessous :

- Non conformes à la liste des bagages spéciaux
- Les vélos couchés, tricycles, tandems, vélos cargo, longtail, remorques, vélo transporté dans un carton et tout vélo dont les dimensions sont supérieures à celles d'un vélo classique ne sont pas autorisés.
- Renfermant des produits :
 - Dangereux : Les armes (notamment les armes blanches, les armes à feu...), les explosifs, les liquides inflammables (carburants, peinture, etc.) ou tout produit dangereux (chimique, biologique, etc.).
 - Inhabituels : Comme des denrées périssables dégageant une odeur désagréable ou des plantes.
 - Destinés au commerce : Les produits dont la quantité et/ou le conditionnement démontre que le titre de transport voyageur est détourné dans un but de transport de marchandises qui aurait dû faire l'objet d'une prestation d'un opérateur spécialisé dans ce domaine.
 - Proscrits : Les produits proscrits par les douanes ou toute autre autorité administrative.

10.4. Responsabilité concernant les bagages et les vélos

Conformément aux articles 33 et 34 de l'annexe I du Règlement (UE) 2021/782 (DOV) :

- 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 Unités de compte (soit à titre indicatif environ 1 600 €) pour chaque voyageur.
- 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 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€.

Conformément au Règlement précité, lorsqu'un voyageur a fait une réservation pour un vélo non démonté et que le transport de ce vélo est refusé sans raison dûment justifiée par SNCF, le voyageur peut bénéficier d'un réacheminement ou remboursement, ou d'une compensation en cas de retard à l'arrivée et d'une assistance.

Il est interdit à quiconque qui ne prendrait pas place à bord du train d'y déposer des bagages. Les bagages des groupes font l'objet des dispositions spécifiques reprises dans les conditions générales de vente des tarifs groupe (volume 3 article 3.4 des Tarifs Voyageurs).

Les voyageurs sont tenus de récupérer leur(s) bagage(s) avant de descendre du train.

11. Objets trouvés

En cas de perte d'un objet en gare ou à bord d'un train, il convient de contacter le service « Objets trouvés » de SNCF Gares & Connexions en remplissant une déclaration de perte en ligne (<https://www.garesetconnexions.sncf.fr/mon-compte/objets-trouves/declaration-perde>).

Des bureaux Objets Trouvés sont également disponibles dans certaines gares.

Pour plus d'informations vous pouvez consulter la page : <https://www.garesetconnexions.sncf.fr/service-client/a-vos-cotes/objet-perdu-trouve>.

12. Réclamation et médiation

12.1. Réclamation

Toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel doit être formulée dans un délai de trois mois à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF Voyageurs se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures acquittées nécessaires au traitement de la demande.

Dans le cadre de la Garantie Réclamation, les détenteurs d'un billet peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/demande-et-reclamation/
- Sur le site ou l'application SNCF Connect : www.sncf-connect.com
- Sur le site TGV INOUI SNCF : www.tgvinoui.sncf
- Sur l'application TGV INOUI PRO pour les clients munis d'un tarif Pro
- Sur le site SNCF ou sur le site des voyages en groupes pour les clients Groupe [via le formulaire](#) dédié

Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF Voyageurs, 62973 ARRAS Cedex 9

Ou par téléphone :

- Relation Client à Distance (RCAD) 3635 (service gratuit + prix d'un appel)
- Relation Client à Distance (RCAD) 00 33 1 84 94 3635 (service gratuit + prix d'un appel) pour les appels effectués à partir de l'étranger. Pour toute information, réservation de billets ou de services (Accès+, Junior et Cie, Bagages, Pro)
- Pour le suivi de votre commande et les réclamations, vous pouvez nous joindre au 3635 (service gratuit + prix d'un appel).
- Pour les demandes, en cours, de voyages en groupe : Agence Groupe SNCF : 0810 879 479 (Service 0,05 €/mn + prix d'un appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, puis touche 2 de votre téléphone. Service après-vente de <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr> : 0810 879 479 (Service 0,05 €/mn + prix d'un appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, puis touche 1 de votre téléphone.

SNCF Voyageurs apporte une réponse aux réclamations des voyageurs dans un délai maximum d'un mois. En cas de demande nécessitant une expertise complémentaire, SNCF Voyageurs informe le voyageur qu'il recevra une réponse dans un délai de moins de trois mois à compter de la réception de sa réclamation.

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

Les clients ayant acheté leur billet en agence de voyages agréée s'adressent directement à celle-ci.

Sans préjudice de son droit de recourir à une procédure de médiation visée à l'article 13.2, et après avoir introduit sans succès une réclamation auprès du Service Relation Client SNCF, le voyageur peut déposer une plainte auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) dans un délai de 3 mois à compter de la réception des informations sur le rejet de sa plainte initiale par SNCF Voyageurs.

12.2. Médiation

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans les délais indiqués au 13.1 ci-dessus, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site : <https://mediation-sncf.my.site.com/mediation/s/?language=fr/>. 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 signé le 16 octobre 2020. Le Protocole est accessible sur le site internet du Médiateur et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

13. Compensation des retards

13.1. Compensation des retards sur un parcours en France (hors billet direct)

La Garantie G30 s'applique si votre train TGV INOUI, INTERCITÉS ou votre trajet en France d'un TGV international opéré par SNCF Voyageurs ou avec un de ses partenaires (définis au paragraphe 15.1 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs) arrive à destination au moins 30 minutes après l'heure prévue, quel que soit le motif du retard, et que vous détenez un billet valable dès le commencement du voyage.

Si vous avez effectivement réalisé votre voyage, SNCF Voyageurs vous propose une compensation sous forme de bon d'achat digital, virement bancaire (virement en euros possible uniquement si la durée du retard est supérieure à 60 minutes), point, ou minoration d'abonnement, selon la durée du retard, le statut du client et / ou le tarif du titre de transport.

La Garantie G30 ne s'applique pas en cas d'absence de voyage.

Les modalités de demande et de calcul de la Garantie G30 sont précisées dans le volume 1, paragraphe 15.6 « Garantie G30 » des présents Tarifs Voyageurs.

13.2. Compensation des retards pour les TGV internationaux (hors billet direct)

Pour les trajets TGV internationaux, la compensation s'applique quel que soit le motif du retard si votre train arrive au moins 30 minutes après l'heure prévue.

Pour les trajets internationaux en TGV, SNCF Voyageurs vous propose une compensation sous forme de bon d'achat ou de virement bancaire (virement en euros possible uniquement si la durée du retard est supérieure à 60 minutes) selon le barème suivant :

- 25% du prix du billet du train accusant un retard compris entre 30 min et 2 heures.
- 50% du prix du billet du train accusant un retard de 2 heures ou plus.

Les dispositions ci-dessus s'appliquent sans préjudice de l'application effective du régime le plus avantageux qui peut être prévu par des dispositions de droit impératif du pays du for et/ou du pays de la résidence habituelle du voyageur qui est également le lieu d'origine ou de destination du voyage.

SNCF Voyageurs met à la disposition des voyageurs à bord des trains internationaux TGV INOUI entre la France et l'Espagne (TGV INOUI Paris-Barcelone) un cahier de réclamations conforme à la réglementation espagnole applicable en Espagne. Les voyageurs peuvent les demander au personnel de service dans ces trains pour des trajets internationaux.

Pour un trajet domestique (entre 2 gares Françaises) d'un TGV international, la Garantie G30 s'applique.

Les clients des TGV internationaux, ayant acheté leur billet sur le réseau de distribution SNCF Voyageurs, peuvent faire leur demande de compensation selon les mêmes démarches que pour la Garantie G30 cf. volume 1, chapitre « Garantie G30 » des présents Tarifs : en ligne sur <https://tout-oui.sncf.com> ou par formulaire téléchargeable sur sncf.com.

Les clients ayant acheté leur billet en dehors du réseau SNCF doivent se rapprocher de leur distributeur.

Toute demande doit être envoyée au plus tard 90 jours après le voyage.

13.3. Compensation en cas de retard pour un voyage en correspondance avec un billet direct

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets en correspondance qui remplit les conditions telles que précisées au 4.2 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs, alors son voyage sera considéré comme un billet direct de son point de départ à son point d'arrivée finale.

En cas de retard à sa destination finale constatée sur un billet direct, SNCF Voyageurs compense le voyageur dans les conditions précisées ci-dessous, quel que soit le motif du retard.

Le taux de compensation de chaque transporteur est appliqué pour le trajet qui le concerne en fonction du retard final à l'arrivée, selon le barème suivant :

Retard à votre destination finale	Valeur du bon d'achat ¹ (% calculé sur le prix du billet payé sur chacun des trajets)		
	TGV INOUI, INTERCITÉS	OUIGO	TER
Moins de 30 min	-	-	-
Entre 30 et 59 minutes	25%	-	-
Entre 60 et 119 minutes	25%	25%	25%
Entre 120 et 179 minutes	50%	50%	50%
Plus de 180 minutes	75% ²	50%	50%

Les voyageurs ayant acheté leur billet sur le réseau de distribution SNCF Voyageurs, peuvent faire leur demande de compensation selon les mêmes démarches que pour la Garantie G30 cf. volume 1, paragraphe 15.6 « Garantie G30 » des présents Tarifs voyageurs : en ligne sur <https://tout-oui.sncf.com/> ou par formulaire téléchargeable sur [sncf.com](https://www.sncf.com).

Les clients ayant acheté leur billet en dehors du réseau SNCF Voyageurs doivent se rapprocher de leur distributeur.

Toute demande doit être envoyée au plus tard 90 jours après le voyage.

Les abonnements sont exclus des garanties du billet direct.

14. Garantie Voyage

14.1. Champs d'application de la Garantie Voyage TM

Les voyageurs effectuant un parcours en France soumis aux Tarifs Voyageurs SNCF :

- À bord des trains TGV INOUI et INTERCITÉS
- À bord des trains internationaux opérés par SNCF Voyageurs ou en partenariat avec ses partenaires en Europe. Soit : TGV Lyria, TGV France -Italie, TGV INOUI France-Espagne, DB-SNCF en coopération, TGV Bruxelles/Province en coopération avec SNCB, TGV France-Luxembourg, TGV Paris-Fribourg en Brisgau.

Ne sont pas concernés par l'application de la Garantie Voyage, les voyageurs empruntant les trains :

- OUIGO offre qui applique ses propres règles commerciales et conditions générales de vente,
- Transilien,
- TER,
- des autres entreprises ferroviaires (Eurostar, ...).

¹ Bon d'achat ou virement en numéraire à partir de 60 minutes de retard

² Pour les trajets internationaux voir 14.2

En cas de circonstances exceptionnelles, SNCF Voyageurs peut adapter l'application de La Garantie Voyage TM. Nous vous en informons dès que possible en gare, sur le site [sncf.com](https://www.sncf.com) et sur votre mobile via l'application SNCF Connect ou votre application de mobilité.

Pour toute réclamation relative à La Garantie Voyage TM, à formuler au plus tard 3 mois après la date de fin du voyage (article 13 Volume 1)

14.2. Garantie information

Nous sommes là en temps réel pour vous informer en gare et dans les trains mais aussi sur votre mobile avec l'application SNCF Connect ou votre application de mobilité, ou par téléphone au 3635* pour vous confirmer votre voyage ou vous prévenir par courriel et/ou SMS d'une éventuelle modification horaire concernant votre voyage, si vous nous avez laissé vos coordonnées lors de votre réservation.

Nous sommes là aussi sur Internet pour vous donner l'historique de ponctualité de votre train sur les 60 derniers jours.

Conditions d'application

Avant ou pendant votre voyage, vous êtes informé en temps réel des horaires et conditions de circulation de votre train :

- En gare grâce à nos agents ou nos panneaux d'affichage,
- Par téléphone au 3635 (service gratuit + prix d'un appel),
- Par Internet rubrique « Horaires & Info trafic » sur [sncf.com](https://www.sncf.com),
- Sur votre smartphone grâce à l'application SNCF Connect ou votre application de mobilité.

Si vous nous laissez vos coordonnées lors de votre réservation ou si vous êtes membre du programme Grand Voyageur, vous pourrez être informé d'une éventuelle modification horaire, par courriel et/ ou SMS, en cas d'événements connus par SNCF pouvant modifier le déroulement de votre voyage (travaux sur les voies, mouvement social, intempéries etc.)

Par ailleurs, SNCF au titre de la présente Garantie Information et du Règlement (CE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, est susceptible d'informer les clients en situation perturbée concernant les voyages sur les points suivants :

- Modification horaire concernant un voyage
- Éventuel retard concernant un voyage
- Modification de parcours
- Défaut de service (absence de bar, de wifi, de climatisation...)
- Modification de composition de la rame
- Anomalie matériel (notamment prise ou porte hors service)
- Report de départ du train ou d'une suppression de train.
- En cas de problème majeur, afin de prendre en charge, trouver une solution de poursuite du voyage ou proposer, si nécessaire, un hébergement, aux voyageurs

Les horaires figurant sur votre billet sont considérés comme modifiés si, jusqu'à la veille de votre voyage, l'horaire de départ est avancé de plus d'1 minute ou reporté de plus de 5 minutes ; ou si l'horaire d'arrivée est avancé ou reporté de plus de 5 minutes,

Vos coordonnées, votre adresse de messagerie électronique et/ou votre numéro de mobile ne sont pas utilisés à des fins commerciales.

SNCF n'assume aucune responsabilité en cas de défaillance technique liée au mobile ou à l'accès au réseau.

De plus, afin de préparer au mieux votre voyage, vous pouvez consulter l'Information Ponctualité sur les 60 derniers jours des trains proposés à la vente sur le site SNCF Connect, en réalisant une recherche horaire.

A qui s'adresser ?

- À nos agents SNCF en gare ou à bord du train,
- Auprès de l'agence de voyages agréée SNCF avec laquelle vous avez effectué votre réservation,
- À nos conseillers SNCF au numéro de téléphone 3635*. Ils sont disponibles tous les jours de 7h à 22h pour répondre à vos questions.

Que consulter ?

- Les panneaux, les écrans Départ ou les écrans Arrivée qui affichent les numéros de voie 20 minutes avant le départ / l'arrivée de votre train,
- L'application SNCF Connect ou votre application de mobilité
- Internet : [sncf.com](https://www.sncf.com)
- Votre mobile (SMS) ou votre messagerie électronique.

14.3. Garantie assistance

En cas de situation perturbée pendant le voyage, SNCF s'engage à assurer une prise en charge pour permettre à ses clients la poursuite de leur voyage.

Conditions d'application :

Des mesures adaptées à la situation sont proposées, quel que soit le tarif avec lequel vous voyagez :

- La priorité est donnée à la recherche d'une solution de transport pour acheminer les clients jusqu'à leur gare de destination indiquée sur leur billet (hors réseau Transilien), via un autre train ou un véhicule de substitution lorsque cela sera matériellement possible et selon les modalités définies par SNCF.
- En cas d'impossibilité de poursuite du voyage le même jour, un hébergement dans un hôtel 2 étoiles est proposé dans la limite des capacités d'accueil, ou à défaut dans un hôtel de catégorie inférieure ou une rame à quai.
- Dans la mesure du possible et dans la limite des stocks disponibles, une boisson est offerte (et à l'heure du déjeuner ou du dîner, une collation ou un coffret repas),

Par ailleurs, conformément au Règlement (CE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, si le transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé, annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

N'est pas concerné

L'acheminement à la gare de destination si celle-ci est sur le réseau Transilien.

14.4. Garantie report ou remboursement

Si votre train au départ est reporté de plus d'1h ou supprimé, une autre solution de voyage ou un remboursement pourra être proposé, selon votre choix :

1. Vous poursuivez votre voyage ou êtes réacheminé vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais.
2. Vous poursuivez votre voyage ou êtes réacheminé vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à votre convenance, et ce, sans frais ; par exemple grâce à un échange de billet. Vous pouvez emprunter le même trajet ou un autre itinéraire, dans des conditions comparables à votre voyage initial, même classe, même niveau de confort, dans la mesure des places disponibles.
3. Vous annulez votre voyage et nous vous remboursons intégralement votre billet, y compris la ou les parties du voyage déjà effectuées si le voyage ne présente plus d'intérêt par rapport à votre plan de voyage initial, ainsi que s'il a lieu, le billet de votre retour.

La Garantie Remboursement n'est pas cumulable avec la compensation en cas de retard avec ou sans billet direct.

Quels sont les billets concernés ?

Tous les billets à réservation obligatoire, y compris avec tarifs non échangeables/non remboursables.

Où échanger ? Où se faire rembourser ?

Jusqu'à 24h après le départ de votre train, rendez-vous en gare, en espace de service ou dans votre agence de voyages agréée SNCF.

Au-delà de 24h, adressez votre demande de remboursement en ligne sur <https://tout-oui.sncf.com> ou par courrier au Service Relation Client SNCF Voyageurs - 62973 ARRAS Cedex 9. Toute demande doit être envoyée au plus tard 90 jours après le voyage.

14.5. Garantie G30

En cas d'arrivée avec un retard de 30 minutes ou plus à la destination finale lors d'un voyage incluant un TGV INOUI ou un INTERCITÉS ou un trajet domestique d'un TGV international opéré par SNCF Voyageurs ou avec un de ses partenaires (voir 15.1 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs), il est possible de demander une compensation allant de 25% à 75% du prix du billet valable utilisé selon l'importance du retard et quel que soit le motif de ce retard.

SNCF Voyageurs s'engage à permettre au client de déposer sa demande en ligne quel que soit le type de billet (format papier ou électronique) dès l'arrivée du train en gare, à répondre dans un délai maximum d'1 mois et à offrir une compensation en Bon d'achat utilisable au guichet, par

téléphone et sur internet pour l'achat de billet SNCF TGV INOUI et INTERCITÉS ou en euros à la demande du client pour les retards supérieurs à 60 minutes.

Pour les voyages sans réservation ou effectués avec certains tarifs particuliers, la demande de compensation est à formuler par courrier selon les modalités précisées sur [sncf.com](https://www.sncf.com).

La demande de compensation peut être effectuée :

- En ligne sur <https://tout-oui.sncf.com> et sur l'application mobile SNCF Connect ou votre application de mobilité et ce quel que soit le type de billet.
- Par courrier en téléchargeant sur <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/tgv-inoui-intercites/>, le formulaire de demande de compensation à renseigner et à renvoyer selon les modalités communiquées.
- Par courrier libre en indiquant : la référence du Dossier Voyage figurant sur le billet (référence à 6 lettres), la date du voyage, le numéro de train, le nom et prénom, le courriel (ou coordonnées postales) et en joignant le billet.

Si le retard n'a pas occasionné de frais au voyageurs, ces éléments sont à transmettre à : Service Garantie 30 minutes SNCF Voyageurs -CS 69150 -14949 CAEN Cedex 9.

Si le retard a occasionné des frais au voyageurs, les éléments susmentionnés ainsi que les justificatifs des frais engagés sont à transmettre à : Services Relations Clients SNCF Voyageurs 62973 ARRAS Cedex 9

Les clients titulaires d'une carte de fidélité Grand Voyageur ou Grand Voyageur Le Club, peuvent effectuer la demande directement sur le site dédié tgvinoi.sncf.

Pour cela, il suffit de s'identifier et de se rendre à la rubrique « Besoin d'aide » puis « Nous contacter par formulaire ».

Les clients abonnés MAX ACTIF/+ et PASS titulaires d'une carte Grand Voyageur ou Grand Voyageur Le Club, peuvent bénéficier de conditions spécifiques d'application et doivent consulter le site tgvinoi.sncf pour retrouver toutes les conditions et modalités d'inscription.

Conditions détaillées d'application de la Garantie G30 – hors “billet direct”

Les voyageurs des trains TGV INOUI et INTERCITÉS ou partenaire (Voir 15.1 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs) (avec ou sans réservation obligatoire) qui subissent un retard d'au moins 30 minutes bénéficient d'une compensation équivalant à :

- 25% du prix du billet du train accusant un retard inférieur à 2 heures ;
- 50% du prix du billet du train accusant un retard compris entre 2 heures et 3 heures ;
- 75% du prix du billet du train accusant un retard de 3 heures ou plus.

La Garantie G30 ne s'applique pas si le voyageur n'a pas effectué son voyage.

Cette compensation s'applique sur le prix du billet valable utilisé (hors prestations annexes) et est uniquement accordée si le montant calculé est supérieur ou égal à 4 euros par trajet et par voyageur. Elle est effectuée au choix en Bon d'achat digital (dès 30 minutes de retard) ou en virement bancaire pour les retards de 1 heure ou plus, si le client communique lors de sa demande G30, ses coordonnées bancaires comportant un BIC/IBAN valide. Elle n'est effectuée qu'en Bon d'achat pour les retards inférieurs à 1h.

Les bons d'achat sont valables 12 mois, non nominatifs, et permettent l'achat de billets TGV INOUI et INTERCITÉS.

Les bons d'achat digitaux sont envoyés par email aux clients qui ont fourni leur adresse email lors de leur demande de compensation. Ils sont utilisables en gare, boutique, sur internet. Les

bons d'achat digitaux valides sont consultables à tout moment depuis Mon Espace TGV INOUI sur tgvinoi.sncf, onglet "Mes réductions".
Les TER ne relèvent pas de la Garantie G30.

Les abonnements et la carte Liberté relèvent de règles de calcul spécifiques :

- Pour les titulaires de la carte Liberté, la compensation calculée comme pour les clients sans carte est d'un minimum de 5 euros.
- Pour les clients PASS mensuel et hebdomadaire, les abonnés MAX ACTIF / MAX ACTIF, MAX JEUNE et MAX SENIOR, la compensation selon l'intervalle de retard est de
 - o 5€ pour les retards entre 30 et 179 minutes
 - o 10€ pour les retards entre 180 et 239 minutes
 - o 20€ pour les retards supérieurs ou égaux à 240 minutes

La compensation sera versée uniquement en bon d'achat.

- Les abonnés MAX ACTIF/MAX ACTIF+, Grand Voyageur le Club et PASS Hebdomadaire et Mensuel peuvent s'inscrire à la Garantie 30 minutes Proactive sur le site tgvinoi.sncf pour être compensés automatiquement en points fidélité dès 30 minutes de retard cumulé dans le mois à partir de chaque retard unitaire supérieur à 15 minutes.

Particularités Garantie Ponctualité INTERCITÉS pour les clients Forfait des lignes de jour Paris Limoges Toulouse et Paris Clermont-Ferrand :

A partir des circulations du mois de mars 2024, les clients titulaires d'un forfait mensuel sur les lignes Paris Limoges Toulouse et Paris Clermont Ferrand, peuvent prétendre à un remboursement à hauteur de 20% du prix de leur forfait si la régularité de leur ligne est :

- Inférieure à 75% pour les retards jusqu'à 5 minutes ou
- Inférieure à 95% pour les retards jusqu'à 1h.

Les forfaits hebdomadaires et les titulaires d'un forfait mensuel sur la ligne Paris Les Aubrais ne sont pas concernés par cette mesure.

Lorsque le titulaire d'un forfait est éligible à la mesure (régularité non conforme à l'attendu et forfait mensuel valide sur le mois et la ligne impactés), le client reçoit vers le 20 du mois suivant, un email des équipes de la Relation Clients SNCF Voyageurs, l'informant qu'il peut prétendre au dédommagement. Il doit pour cela répondre à l'email et fournir un RIB valide. Le Service Clientèle effectue le virement et le compte bancaire du client est crédité sous un délai de 3 semaines du montant correspondant aux 20% du prix du coupon mensuel.

En cas de non-réception de l'email, le client peut consulter, vers le 20 du mois suivant, sur SNCF-Voyageurs s'il est éligible à la mesure (<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/questions-et-reponses/garantie-voyage/>). Si c'est le cas, le client peut déposer sa demande via le lien <https://tout-oui.sncf.com>.

Le client dispose d'un délai de 90 jours maximum à la fin de validité de son forfait pour demander le remboursement.

Pour la Compensation en cas de retard avec un billet direct, voir 14.3 du Volume 1 des présents Tarifs voyageurs.

14.6. Garantie réclamation

Le service Relation Client s'engage à répondre aux réclamations dans un délai maximum d'1 mois. Pour de plus amples informations, consulter l'article 13.1 du Volume 1 des présents Tarifs Voyageurs.

VOLUME 2 – CHARTE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Bienvenue sur la Charte de Protection des Données à Caractère Personnel de SNCF Voyageurs.

Quand vous voyagez à bord de nos trains longue distance, ou quand vous utilisez nos services, vous nous confiez certaines de vos informations personnelles. Cette Charte a pour objectif de vous informer sur la façon dont nous traitons ces données.

Au-delà des obligations légales que nous nous devons de respecter, nous accordons en effet la plus grande importance à la protection des données à caractère personnel qui nous sont confiées et au respect de votre vie privée.

Le site OUIGO.COM dispose de sa propre charte de protection des données à caractère personnel disponible en consultant le lien suivant : <https://www.ouigo.com/charte-confidentialite>.

1. Dispositions Générales

1.1. Responsable de Traitement

SNCF Voyageurs – 1 / 3 Rue Camille Moke 93212 SAINT-DENIS agissant en qualité de responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

1.2. Finalités et bases légales de traitement

Les traitements sont mis en œuvre par SNCF Voyageurs ou ses filiales pour les finalités suivantes :

Finalités	Base(s) légale(s) de traitement
La fourniture et la gestion des services de transport assurés par SNCF Voyageurs ainsi que ces services annexes (restauration à bord, Junior & Cie etc.)	Exécution du contrat de transport ou/et du contrat d'abonnement concerné
La gestion de ses relations contractuelles (notamment cartes de réduction, abonnements, carte de fidélité)	Exécution du contrat de transport ou/et du contrat d'abonnement concerné
La prospection commerciale des voyageurs et des prospects	Intérêt légitime du responsable de traitement (sur la base de l'exception des « produits et services analogues ») conformément à l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques.

	Consentement (pour les communications « opt-in partenaires »)
L'organisation de jeux-concours	Exécution du contrat (règlement du jeu)
La réalisation de sondages et enquêtes de satisfaction	Obligation légale pour les enquêtes de satisfaction relatives à la qualité du service à bord (règlement (CE) n°2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires) Intérêt légitime pour évaluer la satisfaction des clients en relation avec l'évolution du ou des produits et services proposés par SNCF Voyageurs ainsi que la pertinence de son modèle économique
Gestion des réclamations commerciales ou en cas d'accident	Exécution du contrat de transport Obligation légale (Règlement (CE) N°2021/782)
L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers d'une évaluation des comportements, de segmentations et de profilages	Intérêt légitime : Déterminer la meilleure adéquation entre les offres et services proposés par SNCF Voyageurs et le profil et attentes des clients
La prévention et la lutte contre la fraude et le traitement des contraventions	Intérêt légitime du responsable de traitement concernant la prévention des fraudes / obligations légales concernant le traitement des contraventions : (les articles 529-3 et suivants du Code de procédure pénale et du Code des transports, pour les contraventions des quatre premières classes sont constatées par les agents visés à l'article L.2241-1 I 4° et 5° du Code des transports).
La transmission des données personnelles aux autorités compétentes (fiscales, judiciaires, policières etc.)	Obligation légale (lorsqu'une loi le requiert)
Gestion des recouvrements, répétition de l'indu (articles 1302 et suivants du code civil)	Intérêt légitime du responsable de traitement à recouvrer les sommes qui lui sont dues.

SNCF Voyageurs met en œuvre un traitement automatisé des données à caractère personnel à des fins de gestion et de suivi centralisé des constats d'infractions à la police du transport ferroviaire et de leur recouvrement, de détection de délits d'habitude et de déclaration intentionnelle de fausse adresse/fausse identité, de gestion des communications aux autorités judiciaires dans le cadre du recouvrement des amendes forfaitaires majorées, ainsi que de réalisation de statistiques anonymes.

Les données collectées ne sont traitées que pour une durée limitée au paiement des contraventions et ne sont conservées que dans la limite des délais de prescriptions en vigueur. En outre, elles ne sont traitées que par les agents habilités des Établissements du groupe Public Unifié et des services

/ prestataires chargés du recouvrement, et ne sont communiquées à aucun tiers à l'exception des autorités judiciaires.

1.3. Catégories de données personnelles collectées

<u>Finalités</u>	<u>Catégories de données personnelles</u>
La fourniture et la gestion des services de transport assurés par SNCF Voyageurs ainsi que ses services annexes (restauration à bord, Mes Bagages, Junior & Cie etc.)	Données d'identité Coordonnées personnelles et professionnelles dont l'adresse e-mail et/ou le numéro de téléphone mobile pour assurer la fourniture de l'information voyageur Données bancaires Informations de voyages Identifiants clients (n° de commande etc) Préférences d'assistance
La gestion de ses relations contractuelles (notamment cartes de réduction, abonnements, carte de fidélité)	Données d'identité Coordonnées personnelles et/ou professionnelles Informations relatives aux cartes de réduction ou abonnements du client (dont le n° de carte commerciale, d'abonnement ou de fidélité)
La prospection commerciale des voyageurs et des prospects	Données d'identité Coordonnées personnelles (adresse e-mail etc.)
L'organisation de jeux-concours	Données d'identité Coordonnées personnelles (adresse e-mail etc.)
La réalisation de sondages et enquêtes de satisfaction	Données d'identité Informations concernant le voyage du client Coordonnées personnelles (adresse e-mail)
Gestion des réclamations commerciales ou en cas d'accident	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations concernant le voyage Informations concernant les cartes commerciales, abonnements ou programme de fidélité du client Données bancaires (RIB) Toute donnée nécessaire au traitement d'un accident
L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations concernant le voyage

d'une évaluation des comportements, de segmentations et de profilages	Informations concernant la détention d'une carte de réduction, d'un abonnement ou d'un programme de fidélité Préférences du client (préférences de voyages, préférences alimentaires dans le cadre du service restauration à bord)
La prévention et la lutte contre la fraude, la gestion des précontentieux et contentieux, le traitement des contraventions	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations concernant le voyage Informations concernant la détention d'une carte de réduction, d'un abonnement ou d'un programme de fidélité Données de condamnations, d'infractions
La transmission des données personnelles aux autorités compétentes (fiscales, judiciaires, policières etc.)	Informations concernant les voyages Informations concernant les cartes de réduction Autres éléments en fonction de la nature de la demande et l'autorité compétente concernée Autres éléments en fonction de la nature de la demande et l'autorité compétente concernée
Mesure d'audience, gestion des cookies et autres traceurs	Données de connexion et navigation (logs, cookies, adresse IP, adresse MAC)
Gestion des demandes d'exercice des droits et questions sur les Données Personnelles	Données d'identité Coordonnées personnelles Informations relatives aux cartes de réduction ou abonnements du client (dont le n° de carte commerciale, d'abonnement ou de fidélité) Données permettant de s'assurer de l'identité de la personne et éviter tout risque d'homonymie (copie d'un justificatif d'identité si nécessaire)
Gestion des recouvrements, répétition de l'indu (articles 1302 et suivants du code civil)	Intérêt légitime du responsable de traitement à recouvrer les sommes qui lui sont dues

Le client est alerté sur le fait que les données renseignées dans le cadre de l'achat des titres de transport ou de tout droit tarifaire applicable doivent être exactes, pertinentes, nécessaires et à jour. Par ailleurs, une coordonnée de contact est demandée en gare et boutiques et sur borne libre-service pour tout achat de e-billet, dans le cadre des objectifs de protection des intérêts

essentiels et vitaux des personnes concernées, dans le contexte de la lutte contre l'épidémie « Covid 19 », conformément au considérant 46 du règlement n° 2016/679 (« RGPD »).

1.4. Durées de conservation

SNCF Voyageurs s'engage à ne pas conserver vos Données Personnelles au-delà de la durée strictement nécessaire aux finalités d'utilisation pour lesquelles elles ont été recueillies, et conformément à la Réglementation Applicable.

Les durées de conservations sont déterminées pour chaque type de traitement en fonction de chaque finalité et sont mentionnées dans les politiques de confidentialité ou conditions générales de vente dédiées à chaque service.

Le responsable du traitement s'engage à archiver ou à supprimer vos Données Personnelles dès que la finalité et/ou la durée de leur conservation définie expire.

Ces durées maximales s'appliquent, sauf si vous demandez l'effacement ou la cessation du traitement de vos Données Personnelles avant l'expiration de ces durées, si leur conservation n'est plus justifiée par des exigences légales.

Dans le cadre de la prévention et la lutte contre la fraude, la défense des intérêts de SNCF Voyageurs en matière civile ou/et pénale et afin de constituer des preuves dans le contexte d'un précontentieux ou un contentieux, SNCF Voyageurs peut être amenée à conserver vos données à caractère personnel pour une durée de 5 ans à compter de l'achat d'un titre de transport ou d'un abonnement puis anonymisées conformément à la réglementation en vigueur.

1.5. Destinataires et transferts de données à caractère personnel

Les données collectées directement ou indirectement par SNCF Voyageurs sont nécessaires aux traitements et finalités prévues aux termes de la présente Charte et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs tels que mentionnés dans chacune des conditions générales de vente ou politique de protection des données relatives à chaque service, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires ou prestataires.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés. Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs, ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Les données à caractère personnel sont également susceptibles d'être transmises à des organismes étatiques, dans le respect des finalités concernées.

Les données à caractère personnel peuvent également être traitées par les partenaires et prestataires de SNCF Voyageurs (dont des entreprises ferroviaires tierces pour lesquelles certaines prestations ont été confiées), y compris ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Les grandes catégories de prestataires auxquels les données collectées par SNCF Voyageurs peuvent être destinées sont les suivants :

- « CRMS » : Filiale de SNCF Voyageurs en charge de l'animation commerciale et relationnelle des clients
- Les instituts de sondage et d'enquête de satisfaction
- Les prestataires de services relatifs notamment à l'accompagnement des enfants à bord, la restauration ou encore l'accompagnement des personnes à mobilité réduite
- Les fournisseurs de service informatique (hébergeurs, développeurs, support informatique etc) dont SNCF Connect & Tech Services, filiale de SNCF Voyageurs.

Ces différents prestataires sont mentionnés plus précisément dans les documents relatifs à chaque traitement concerné. Cependant, plus spécifiquement en matière de prévention et lutte contre la fraude, gestion des précontentieux et contentieux, SNCF Voyageurs peut être amené à coopérer avec différents acteurs externes (centre de services, développement informatique, hébergement, environnement « cloud » de recette et de production). A ce titre, les données sont hébergées dans l'Union Européenne.

Les prestataires de service de SNCF Voyageurs ont fait l'objet d'une sélection rigoureuse et se sont engagés à respecter un certain nombre de mesures de sécurité, toutes alignées sur l'état de l'art. SNCF Voyageurs se réserve le droit de pouvoir auditer à tout moment la bonne application de celles-ci par les prestataires de services.

Il est à noter que dans le cadre de votre voyage, et afin de satisfaire à ses obligations légales (enquêtes de satisfaction clientèle dans le cadre des normes minimales de qualité prévues par le Règlement (CE) N°2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires), SNCF Voyageurs peut être amené à mesurer la satisfaction des clients sur leur expérience de voyage dans le but d'améliorer la qualité du service à bord et l'expérience client.

Afin de mettre en œuvre ce traitement, des e-mails sont envoyés depuis l'outil « Salesforce », infrastructure technique ayant accès aux données.

Enfin, SNCF Voyageurs peut être amené à transmettre des données personnelles à des tiers, et notamment aux autorités, lorsque la loi le requiert. La responsabilité de SNCF Voyageurs ne saurait être recherchée à ce titre.

1.6. Engagements de SNCF Voyageurs en matière de sécurité des données à caractère personnel

SNCF Voyageurs s'engage à prendre l'ensemble des mesures de sécurité nécessaires afin de prévenir toute atteinte aux données à caractère personnel de ces clients, que ce soit le résultat d'un acte malveillant ou accidentel. Ces mesures couvrent un certain nombre de thématiques telles que :

- L'intégration de la sécurité dans les projets incluant la formalisation d'une analyse de risques ayant trait à la cybersécurité notamment,
- Une gestion fine des habilitations au sein des personnels de SNCF Voyageurs et des prestataires qui ont besoin d'accéder aux données des Clients dans le cadre de leurs activités,
- Une obligation de confidentialité de l'ensemble des prestataires ayant accès aux données des Clients,
- Une veille sécuritaire et réglementaire permettant de faire évoluer régulièrement le service d'authentification afin de maintenir son niveau de sécurisation

- L'organisation d'audits technico-fonctionnels réguliers donnant lieu à des plans d'actions dont la réalisation fait l'objet d'un suivi.

1.7. Droits des personnes

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose de différents droits à l'égard de l'utilisation qui est faite de ses données à caractère personnel.

Ces droits sont :

L'accès	La rectification	La portabilité
L'exercice du droit d'accès permet au Client de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.	L'exercice du droit de modification permet au Client de mettre à jour ses données.	L'exercice du droit à la portabilité des données permet au Client de les transmettre à un tiers de son choix.
La suppression	L'opposition	La limitation
L'exercice du droit de suppression permet au Client d'obtenir la suppression de ses données.	L'exercice du droit d'opposition permet au Client de s'opposer à l'utilisation de ses données pour un objectif précis.	L'exercice du droit à la limitation permet au Client de demander à un organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de ses données.

Le Client peut également disposer de droits complémentaires prévus par la législation nationale dont il relève, tels que la définition de directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des données à caractère personnel après son décès.

Concernant le droit à la suppression, il peut comporter certaines limites notamment dans le cadre de l'article 17 paragraphe E du « RGPD ».

Le Client peut exercer ces droits via plusieurs canaux :

Via le formulaire de contact	Par courrier
En cliquant ici : https://url-c.fr/e/n8xex	SNCF Voyageurs Equipe Protection des Données TGV IC 1 / 3 RUE CAMILLE MOKE CS 20012 93212 LA PLAINE SAINT DENIS France.

Le Client a également la possibilité de se rapprocher de l'autorité de contrôle dont il dépend afin de lui signaler tout manquement au regard de l'utilisation qui est faite de ses données à caractère personnel.

Les données à caractère personnelle nécessaires au traitement de vos demande d'exercice des droits sont conservées cinq (5) ans à compter de la fin de l'année civile de votre demande.

2. Prestations Associées Au Transport

Les règles applicables en matière de traitement et conservation des données à caractère personnel pour l'exécution des prestations associées au transport proposées par SNCF Voyageurs ou ses filiales sont consultables aux adresses suivantes :

<u>Prestation</u>	<u>Lien vers les règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel</u>
Mes Bagages	Article 4.9. Mes Bagages « protection des données à caractère personnel » des tarifs voyageurs consultables sur le site : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/conditions-generales-de-vente-du-service-mes-bagages/
Accès Plus	Volume 4 : article 2.4 : « données à caractère personnel » des tarifs voyageurs consultables sur le site www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/cgu-du-service-dassistance-pmrps-h-de-tgv/
Wi-Fi	Directement à bord de nos trains TGV INOUI lors de la connexion au réseau wifi SNCF_WIFI_INOUI et sur le Portail TGV INOUI rubrique Mentions légales
Ventes Groupe	Pour un voyage en groupe de 10 à plus de 250 personnes : les CGV comportent un article « données à caractère personnel » consultable ici » : https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/
Le BAR	La vente des produits « smartbar » et leur gestion sont assurés par la société Newrest. Concernant lebar.sncf.com, la politique de protection des données personnelles est consultable via ce lien (voir article 2.2 des CGU) https://lebar.sncf.com/page?id=cgu#donnees

3. Traitement relatif au contrôle des droits tarifaires à l'achat des billets à tarif réduit

SNCF Voyageurs met en œuvre un traitement de données à caractère personnel concernant le contrôle du droit tarifaire du client lors de l'achat de son titre de transport à tarif réduit.

Le périmètre des droits tarifaires concernés est le suivant :

- Carte Avantage Jeune,

- Carte Avantage Adulte,
- Carte Avantage Sénior,
- Carte Liberté
- PASS Hebdomadaire et Mensuel
- Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

Au cours du parcours d'achat, le client doit saisir son numéro de de carte. Le traitement consiste à vérifier l'existence d'une carte de réduction valide à la date du voyage au sein de la base de données SNCF Voyageurs.

La base légale de ce traitement est l'exécution du contrat de transport accepté par le client, selon les conditions mentionnées dans les « Tarifs Voyageurs ». Les catégories de personnes concernées par ce traitement sont les clients voyageurs qui souhaitent acquérir un titre de transport en utilisant leur droit tarifaire.

Les données personnelles nécessaires au contrôle du droit tarifaire sont le nom, prénom, la date de naissance et le numéro de carte de réduction renseigné par le client lors de l'achat du billet ou enregistré au sein de « Mon Identifiant SNCF ».

Elles sont conservées pour une durée de 3 ans à compter de la date d'achat du produit tarifaire (ou 5 ans pour les clients fidélisés) puis purgées automatiquement à l'issue de cette durée.

Les destinataires de ces données personnelles sont les suivants :

Destinataires internes :

- Centre de relation clients
- Agents opérationnels de la SNCF (Chefs de bord, Agents de bord, Agents en charge de la vente)
- Organismes externes :
- Distributeurs partenaires et agences de voyages agréées SNCF (dont SNCF Connect).

Dans le cadre de ce traitement, SNCF Voyageurs fournit aux personnes concernées les informations utiles suivantes concernant la logique, l'importance et les conséquences prévues par ce traitement pour la personne concernée, conformément aux exigences relatives à la réglementation applicable en matière de prise de décision entièrement automatisée :

Au cours du parcours d'achat, le client doit renseigner son numéro de carte, PASS ou Forfait pour disposer du tarif réduit associé. Le traitement consiste à interroger automatiquement la base de données SNCF Voyageurs depuis l'ensemble des canaux de vente et agences de voyages agréées SNCF afin de vérifier l'existence d'une carte de réduction, d'un PASS ou d'un Forfait valide à la date du voyage et correspondant à la date de naissance du voyageur.

À défaut de carte valide lors de la vérification, la vente du billet à tarif réduit ne pourra pas être finalisée.

Le client dispose également de la possibilité d'exprimer son point de vue à l'encontre de cette décision automatisée. Pour ce faire, la demande doit être adressée sur le tchatbot : <https://tout-oui.sncf.com>. Enfin, vous pouvez exercer vos droits « informatique et libertés » conformément à l'article 1.7 de la présente Charte.

4. Traitement relatif au E-billet SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs propose depuis 2009 des titres de transport dématérialisés dits « e-billet », en plus du billet classique dit « billet IATA » comportant une piste magnétique. Le e-billet peut être imprimé

et réimprimé à volonté. Le voyageur n'a ainsi plus à craindre de perdre son titre de transport. Le e-billet étant nominatif et incessible, il limite également les risques de vol et d'usurpation d'identité. Dans le contexte de la digitalisation croissante des services et face au succès rencontré par le e-billet, la majorité des tarifs de SNCF Voyageurs sont aujourd'hui proposés en e-billet.

Les catégories de données traitées dans le cadre du e-billet sont :

- Les données d'identification relatives aux voyageurs : civilité, nom, prénom, date de naissance ;
- Les données de contact : adresse électronique, numéro de téléphone ;
- Le numéro de la carte commerciale ou de l'abonnement souscrit par la personne concernée ;
- Le numéro de la carte de fidélité de la personne concernée si elle fait partie du programme Voyageurs ;
- Les données relatives aux voyages : l'origine et destination du trajet, la date du voyage, le prix du billet et le mode de paiement, la voiture et la place attribuées à la personne concernée.

Le traitement relatif au e-billet a pour finalités :

- la gestion, délivrance et utilisation du titre de transport e-billet, la gestion des opérations du services après-vente et des réclamations clients.
- L'information individuelle des voyageurs sur leur trajet, notamment en cas de perturbations, si les coordonnées de contact de la personne concernée ont été communiquées par cette dernière ;
- la prévention et la lutte contre la fraude ;

Les destinataires des données sont les agents SNCF Voyageurs :

- Du service de la relation client en charge des opérations de vente et d'après-vente
- Dans les points de vente
- Contrôlant à l'embarquement et à bord des trains
- En charge des analyses statistiques et du marketing relationnel.

Enfin, vous pouvez exercer vos droits « informatique et libertés » conformément à l'article I. 7 de la présente Charte.

5. Traitement relatif à la Garantie 30 minutes

Les informations demandées dans le cadre de la garantie G30 sont collectées par SNCF Voyageurs en sa qualité de responsable de traitement afin de recevoir, enregistrer et traiter les réclamations relatives à votre garantie « G30 » (telle que mentionnée au sein de nos « tarifs voyageurs ») et réaliser des enquêtes de satisfaction concernant le traitement de ces dernières. Elles sont destinées aux différents services de SNCF Voyageurs et sa filiale « E-voyageurs Technologies » en charge du maintien opérationnel du système d'information « G30 ». Si votre demande relève pour tout ou partie d'une autre entreprise ferroviaire européenne, les informations collectées lui seront transférées le cas échéant. Pour plus d'information concernant la gestion de vos données personnelles dans le cadre de cette garantie vous pouvez consulter les CGU du service G30 : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/questions-et-reponses/garantie-voyage/>.

Enfin, vous pouvez exercer vos droits « informatique et libertés » conformément à l'article 1. 7 de la présente Charte.

6. Traitement relatif à l'achat et la dématérialisation des cartes de réduction

SNCF Voyageurs, met en œuvre la vente et la digitalisation des cartes commerciales (Avantage Adulte, Avantage Senior, Avantage Jeune, Liberté), des abonnements MAX, des PASS et des Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels, en tant que Responsable de traitement.

Concernant la vente, les finalités du traitement consistent :

1. A valider l'éligibilité du client au produit demandé
2. A retirer sa carte en point de vente : Bornes libres services, Guichets en gare et Agences SNCF agréées
3. A Contacter les clients dans le cadre de la gestion de leur contrat
4. A Contacter les clients afin de leur transmettre leur carte commerciale par e-mail et la faire imprimer via un ticket carte bancaire via des canaux physiques lors de l'achat et les réassurer en cas de perte.
5. A prévenir et détecter les fraudes
6. A Recontacter le client afin de lui proposer un éventuel renouvellement de sa carte de réduction

Les données collectées sont les suivantes :

- Nom : Collecte obligatoire ayant pour base légale l'exécution du contrat du client
- Prénom : Collecte obligatoire ayant pour base légale l'exécution du contrat du client
- Date de naissance : Collecte obligatoire ayant pour base légale l'exécution du contrat du client
- Adresse email : Collecte obligatoire
- Adresse Postale (n°, rue, ville, CP) : Cette donnée est collectée afin d'obtenir un justificatif d'achat en lien avec la vente de la carte conformément aux dispositions légales applicables et afin de faciliter l'identification des individus en cas de fraude éventuelle.
- N° de la carte : Collecte facultative, seulement en cas de renouvellement, afin d'améliorer l'expérience client lors de l'achat de ces billets (le client n'a qu'un seul n° de carte à utiliser). Ne pas renseigner cette donnée ne bloque pas l'achat d'une nouvelle carte de même nature.
- Période de validité : Donnée générée obligatoirement à l'achat de la carte
- N° de dossier : Donnée générée obligatoirement à l'achat de la carte, valable pour un retrait en gare (Borne Libre-Service).

L'adresse postale est collectée à des fins de facturation relative à la vente de la carte de réduction et peut être utilisée à des fins d'identification éventuelle en cas de fraude dans une perspective de recouvrement des impayés.

Les finalités 1 à 4 et 6 ont pour base légale l'exécution du contrat du client à savoir les tarifs voyageurs acceptés lors de la digitalisation de sa carte ou sa vente sur les espaces digitaux SNCF Voyageurs. La finalité 5 a pour base légale l'intérêt légitime du responsable de traitement à prévenir et lutter contre la fraude.

La finalité 6 a pour base légale l'intérêt légitime de SNCF Voyageurs consistant à proposer un renouvellement de carte à un client ayant déjà acquis ce produit tarifaire, ce nouveau produit consistant en un produit analogue au produit initial au sens de l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques.

Les données personnelles traitées dans le cadre des présentes sont conservées dans la limite de 3 ans ou 5 ans maximum (pour les clients fidélisés) à compter de la date d'achat de la carte.

Enfin, vous pouvez exercer vos droits « informatique et libertés » conformément à l'article I. 7 de la présente Charte.

VOLUME 3 – GAMME TARIFAIRE

1. Formation des prix

1.1. Définition du prix de base

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 déterminé selon une règle et un barème kilométrique définis au point 1.2. ci-dessous ;
- des prix de base particuliers applicables sur certaines relations déterminées dans les conditions définies au point 1.3. ci-après.

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

1.2. Détermination du prix de base général

Le prix de base résulte de l'application d'une formule algébrique « $a + b \cdot d$ ». Les paramètres « a » et « b » sont déterminés par plages de distances, « d » étant la distance tarifaire du trajet ou partie de trajet à considérer en fonction de l'itinéraire emprunté, pour un voyage effectué en 2ème classe.

Les plages de distances et la valeur de chacun des paramètres correspondants sont reprises au Recueil des prix.

Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur. Pour chaque trajet, le prix perçu ne peut être inférieur au montant minimum repris au Recueil des prix.

SNCF fixe les distances de calcul à utiliser. Toutefois, des distances particulières peuvent être appliquées sur certaines relations, notamment au départ ou à destination des gares de certaines vallées alpines.

Le prix du tarif normal d'un titre de transport pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir de ces mêmes éléments auxquels est appliqué un coefficient de majoration.

Ce prix est la référence pour tous les titres délivrés aux conditions des tarifs accompagnateurs/guides d'handicapés, familles de militaires, Réformés Pensionnés de Guerre, Familles Nombreuses, Congés annuels, groupe. Ce prix est également la référence pour les titres TER aux conditions des tarifs CARTE AVANTAGE (Jeune, Adulte et Senior) ainsi que les tarifs Découvertes (Jeune, Senior+ et Enfant+) et pour les titres INTERCITÉS sans réservation obligatoire, billets valables 1 jour en e-billet, aux conditions des tarifs CARTE AVANTAGE (Jeune, Adulte et Senior).

Pour chacune des relations directes concernées, les deux prix de 2ème classe et le prix de 1ère classe sont indiqués au Recueil des prix.

1.3. Détermination des prix de base particuliers

Sur certaines relations desservies par des trains offrant des conditions avantageuses en matière de confort et de Vitesse et/ou pour tenir compte des éléments de concurrence qui caractérisent ces relations, un prix de base particulier peut être institué.

Dans les TGV, INTERCITÉS de nuit et INTERCITÉS de jour à réservation obligatoire, le prix de base particulier est le Tarif SECONDE et PREMIERE.

Dans certains TGV et INTERCITÉS de nuit, qualifiés de trains réglementés, en 2^{de} classe, le prix de base particulier est un tarif réglementé, inférieur au Plein Tarif SECONDE et PREMIÈRE. Pour chaque destination, le Plein Tarif SECONDE et PREMIERE et le Tarif Réglementé sont disponibles dans le volume 6 des Tarifs Voyageurs.

Ces tarifs servent de base de calcul pour les réductions proposées aux tarifs accompagnateurs/guides d'handicapés, abonnements pour Réformés Pensionnés de Guerre, Familles Nombreuses, Congés annuels.

Pour chacune des relations directes concernées le prix de 2^{ème} classe et le prix de 1^{ère} classe sont indiqués au Recueil des prix.

Une offre tarifaire Pro intitulée Pro SECONDE et BUSINESS PREMIERE est notamment définie pour la clientèle professionnelle. Son prix spécifique inclut des services exclusifs.

1.4. 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.

La réduction ne s'applique pas :

- aux contributions locales temporaires ;
- au montant supplémentaire éventuellement perçu pour la réservation de places.

Pour chaque trajet, le prix perçu ne peut être inférieur au montant minimum repris au Recueil des prix.

Dans les TGV, le montant de la réduction accordée est toujours au moins égal à celui résultant de l'application du taux réel de réduction du tarif concerné.

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

1.5. Calcul du prix des titres de transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination dans les conditions définies à l'article 2.1 du volume 1 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.

Le calcul du prix du voyage 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, le prix de chaque segment est calculé séparément en fonction des éléments de prix qui le caractérisent.

1.6. Contribution locale temporaire

Une contribution locale temporaire est incluse dans le prix des titres de transport ayant pour origine ou destination une des gares indiquées à l'Annexe 1.

A chacune de ces gares correspond un taux qui est appliqué sur le montant arrondi du prix de base ou du prix de 1ère ou de 2ème classe en cas d'emprunt d'un TGV ou d'un INTERCITÉS de nuit.

Le prix obtenu est lui-même arrondi au décime d'euro supérieur.

Le montant de la contribution locale temporaire ne peut être supérieur à celui calculé sur le prix de base d'un titre de transport de 2ème classe pour une distance tarifaire de 600 kilomètres.

Pour chaque gare faisant l'objet d'une contribution, le taux de contribution et le plafond de perception sont indiqués à l'Annexe 2 du volume 7.

1.7. Informations données sur les prix

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, soit par la RCAD (3635 service gratuit + prix appel) et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

2. Accès aux prix réduits

2.1. Carte de réduction

2.1.1. Délivrance de cartes conditionnant l'accès à certains prix réduits

L'application de certains tarifs à prix réduit est subordonnée à la possession, par le voyageur, d'une carte de réduction dont les conditions de délivrance sont reprises dans les différents tarifs concernés.

Les cartes sont nominatives et incessibles.

L'établissement de ces cartes est soumis à la présentation de certaines pièces officielles justificatives. Lorsque celles-ci sont rédigées en langue étrangère, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français, certifiée fidèle à l'original.

Pour l'établissement d'une carte, le demandeur doit fournir une photographie d'identité récente de chacun des titulaires.

Cette photographie doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre faisant ainsi ressortir nettement le contour et les détails du portrait, la tête devant être prise de face ou au maximum de trois quarts. Seules les photographies permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées.

2.1.2. Utilisation des cartes

Elles doivent être présentées à toute demande. La présentation 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, etc.) 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 et/ou invalide le produit en système. 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.

2.2. Application particulière de certaines réductions

Les réductions accordées au titre de certains tarifs peuvent être supprimées ou diminuées à certaines périodes, dans certaines Régions sur les trains TER ou dans certains trains repris dans la base des données horaires ; l'accès des voyageurs bénéficiant de ces réductions est alors subordonné au paiement du complément de prix correspondant. Il appartient aux voyageurs, avant de réserver leurs places, de se renseigner sur les conditions particulières d'emprunts applicables au train qu'ils désirent utiliser.

2.3. Calendrier voyageurs

2.3.1. Descriptifs du calendrier voyageurs

Le calendrier voyageurs repris dans les annexes des Tarifs Voyageurs détermine deux périodes en fonction de l'importance du trafic ; elles sont désignées par les couleurs conventionnelles bleu et blanc.

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 dans les gares et les boutiques SNCF. Le calendrier est également disponible en ligne sur <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/ter/>.

2.3.2. Application du calendrier voyageurs

Sur les trajets ou parties de trajets sur lesquels l'optimisation ne s'applique pas (notamment trajets ou parties de trajets en TER), le calendrier voyageurs 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.

Cette prise en considération de la date et de l'heure à l'origine du trajet pour l'application de ces tarifs tout au long du trajet est subordonnée :

- en cas de changement de train : à l'emprunt du premier train emprunté ;

- en cas de changement de gare dans une même ville : au respect du délai d'arrêt maximum de 24 heures.

A défaut et dans les autres cas, ce sont la date et l'heure de départ après arrêt qui sont prises en considération pour la partie du trajet restant à effectuer.

3. Tarifs commerciaux

3.1. Optimisation commerciale

Dans les trains à réservation obligatoire, des prix à tarifs réduits sont proposés en 1ère et 2nde (tarif 1ère et 2nde, tarif Prem's en 2nd, tarif NO FLEX, tarif Avantage 1ère et 2nde avec la carte Avantage ou Liberté). Ces tarifs réduits sont proposés dans la limite des places qui leur sont attribuées.

3.2. Offre Grand Public

3.2.1. Carte Avantage (carte commerciale et billet)

La Carte Avantage permet de bénéficier de réductions pour voyager à prix réduit dans les trains à réservation obligatoire hors OUIGO.

Dans les TER, les conditions d'application de la réduction carte Avantage sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet TER.

Ces réductions ne s'appliquent pas sur les trajets effectués en intégralité sur le réseau Ile-de-France.

3.2.1.1. Bénéficiaires

La Carte Avantage est déclinée en 3 profils :

- JEUNE 12-27 ans : Pour 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. Si l'acquisition de la carte est effectuée après la date du 27ème anniversaire, la durée de validité de la carte est limitée à la veille du 28ème anniversaire, soit inférieure à un an.
- ADULTE 27-59 ans : Pour 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. La carte peut être achetée jusqu'à la veille du 60ème anniversaire. Dans ce cas la durée de validité de la carte est d'un an.
- SENIOR 60 ans et + : Pour toute personne ayant atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la carte.

La carte Avantage est strictement personnelle et non cessible. Elle devra être présentée avec une pièce d'identité lors des contrôles à quai et/ou à bord du train.

3.2.1.2. Application des réductions avec la Carte Avantage

- Dans les trains à réservation obligatoire (TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire) : 30 % de réduction sur le tarif du jour 2nde (y compris Prem's) et 1ère.
- Dans les trains sans réservation obligatoire : 30 % de réduction sur le tarif du jour 2nde, 1ère ou Tarif Normal
- Dans les trains au départ et à destination de l'international (TGV France - Luxembourg, TGV Paris - Fribourg en Brisgau, TGV Paris – Bruxelles, TGV Lyria, TGV INOUI France-Espagne, TGV France-Italie et DB-SNCF en coopération**) : Réduction de 30 % sur le tarif 2nde, 1ère (tarif Seconda ou Prima pour les TGV à destination de l'Italie, tarif Standard ou Standard 1ère pour TGV Lyria, tarif Essential pour les TGV INOUI à

destination de l'Espagne, tarif SECONDE ou PREMIERE pour les TGV et ICE à destination de l'Allemagne).

*** Réduction non appliquée sur les tarifs Standard 2^{nde} classe inférieurs à 42 € et les tarifs Standard 1^{ère} classe inférieurs à 56 € pour des trajets courts et moyens et sur les tarifs Standard 2^{nde} classe inférieurs à 56 € et les tarifs Standard 1^{ère} classe inférieurs à 69 € pour des trajets longs.*

Trajets courts et moyens :

Augsburg – Strasbourg / Frankfurt (Main) Hbf – Forbach / Frankfurt (Main) Hbf – Strasbourg / Kaiserslautern – Forbach / Kaiserslautern – Paris / Karlsruhe – Strasbourg / Mannheim – Forbach / Mannheim – Strasbourg / München – Strasbourg / Saarbrücken – Paris / Stuttgart – Strasbourg / Ulm – Strasbourg / Frankfurt (Main) Hbf – Strasbourg / Frankfurt (Main) Hbf – Mulhouse Ville / Frankfurt (Main) Hbf – Belfort Montbéliard TGV / Frankfurt (Main) Hbf – Besançon Franche Comté TGV / Mannheim Hbf – Strasbourg / Mannheim Hbf – Mulhouse Ville / Mannheim Hbf – Belfort Montbéliard TGV / Mannheim Hbf – Besançon Franche Comté TGV / Mannheim Hbf – Chalon sur Saône / Karlsruhe Hbf – Strasbourg / Karlsruhe Hbf – Mulhouse Ville / Karlsruhe Hbf – Belfort Montbéliard TGV / Karlsruhe Hbf – Besançon Franche Comté TGV / Karlsruhe Hbf – Chalon sur Saône / Baden Baden – Strasbourg / Baden Baden – Mulhouse Ville / Baden Baden – Belfort Montbéliard TGV / Baden Baden – Besançon Franche Comté TGV / Frankfurt (Main) Hbf / Lorraine TGV / Frankfurt (Main) Hbf / Meuse TGV / Frankfurt (Main) Hbf / Champagne-Ardenne TGV / Mannheim Hbf / Lorraine TGV / Mannheim Hbf / Meuse TGV / Mannheim Hbf / Champagne-Ardenne TGV / Karlsruhe Hbf / Lorraine TGV / Karlsruhe Hbf / Meuse TGV / Karlsruhe Hbf / Champagne-Ardenne TGV / Strasbourg – Francfort Sud / Berlin Spandau / Berlin HBF / Berlin Ostbahnhof

Trajets longs :

Augsburg – Paris / Frankfurt – Paris / Karlsruhe – Paris / Mannheim – Paris / München – Paris / Stuttgart – Paris / Ulm – Paris / Frankfurt (Main) Hbf – Chalon sur Saône / Frankfurt (Main) Hbf – Lyon Part – Dieu / Frankfurt (Main) Hbf – Avignon TGV / Frankfurt (Main) Hbf – Aix en Provence TGV / Frankfurt (Main) Hbf – Marseille Saint Charles / Mannheim Hbf – Lyon Part – Dieu / Mannheim Hbf – Avignon TGV / Mannheim Hbf – Aix en Provence TGV / Mannheim Hbf – Marseille Saint Charles / Karlsruhe Hbf – Lyon Part – Dieu / Karlsruhe Hbf – Avignon TGV / Karlsruhe Hbf – Aix en Provence TGV / Karlsruhe Hbf – Marseille Saint Charles / Baden Baden – Lyon Part – Dieu / Baden Baden – Avignon TGV / Baden Baden – Aix en Provence TGV / Baden Baden – Marseille Saint Charles / Frankfurt (Main) Hbf / Massy TGV / Frankfurt (Main) Hbf / Saint-Pierre-Des-Corps / Frankfurt (Main) Hbf / Poitiers / Frankfurt (Main) Hbf / Angoulême / Frankfurt (Main) Hbf / Bordeaux Saint-Jean / Mannheim Hbf / Marne-La-Vallée Chessy / Mannheim Hbf / Massy TGV / Mannheim Hbf / Saint-Pierre-Des-Corps / Mannheim Hbf / Poitiers / Mannheim Hbf / Angoulême / Mannheim Hbf / Bordeaux Saint-Jean / Karlsruhe Hbf / Marne-La-Vallée Chessy / Karlsruhe Hbf / Massy TGV / Karlsruhe Hbf / Saint-Pierre-Des-Corps / Karlsruhe Hbf / Poitiers / Karlsruhe Hbf / Angoulême / Karlsruhe Hbf / Bordeaux Saint-Jean / Paris – Francfort Sud / Berlin Spandau / Berlin HBF / Berlin Ostbahnhof

La Carte Avantage permet également de bénéficier :

- De 60 % de réduction sur le tarif 2^{nde} (Y compris Prem's) et 1^{ère} pour les accompagnants enfants de 4 à 11 ans inclus (maximum 3 enfants) dès lors qu'ils sont accompagnés du titulaire de la Carte Avantage. La réservation des accompagnants enfants doit être effectuée en même temps que celle du billet du titulaire de la carte Avantage. Il est à noter que le titulaire de la carte Avantage et les enfants accompagnants doivent voyager au même tarif Avantage. En effet le titulaire de la carte Avantage ne peut voyager à un autre tarif que le tarif Avantage sans quoi la réduction Avantage ne peut s'appliquer aux enfants accompagnants.

A noter que cette réduction n'est pas applicable sur les trains TER et sur certains tarifs PREM'S, 1^{ère}, 2^{nde} et sur certains trajets desservis par TGV INOUI et ICE de la coopération DB-SNCF.

- D'une offre de dernière minute NO FLEX sur certains trains dans la limite des places disponibles pour les titulaires de la carte Avantage, telle que précisée au paragraphe 3.2.2.3.1 du présent volume.
- De 50 % de réduction sur le tarif NO FLEX pour les accompagnants enfants de 4 à 11 ans inclus (maximum 3 enfants) dès lors qu'ils sont accompagnés du détenteur de la carte Avantage. La réservation des accompagnants enfants doit être effectuée en même temps que celle du billet NO FLEX du détenteur de la carte Avantage.
- La carte Avantage ne donne pas droit à une réduction sur le tarif Bambin.

Sur les INTERCITÉS sans réservation obligatoire, le tarif flexible 1 jour est valable 1 jour sur un trajet Intercités sans réservation obligatoire, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire. Sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J.

3.2.1.3. Particularités et conditions d'application de la Carte Avantage Adulte 27-59 ans

Les réductions, telles que précisées au paragraphe 3.2.1.2 s'appliquent aux conditions suivantes :

- Pour tout trajet aller simple dès lors que le titulaire de la carte voyage avec un bambin de moins de 4 ans, un enfant âgé de 4 à 11 ans, ou sur un jour de week-end (samedi ou dimanche).
- Sur un trajet aller-retour obligatoire incluant 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 ne doit pas dépasser 61 jours.

La carte Avantage Adulte 27-59 ans permet en outre de bénéficier, pour une personne de plus de 12 ans accompagnant le titulaire de la carte Avantage Adulte des mêmes réductions que celles proposées au titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans. Le titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans et l'accompagnant adulte doivent voyager au même tarif Avantage. En effet le titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans ne peut voyager à un autre tarif que le Tarif Avantage, sans quoi la réduction Avantage ne peut s'appliquer à l'accompagnant adulte.

Cette offre est valable dans la limite d'une personne adulte de plus de 12 ans accompagnant le titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans, à condition que le titulaire de la carte et l'accompagnant adulte voyagent ensemble. Par conséquent le billet de l'accompagnant adulte doit être acheté simultanément au billet du titulaire de la carte Avantage Adulte 27-59 ans.

Il est à préciser que la réduction offerte à l'adulte accompagnant n'est valable qu'avec une carte Avantage Adulte 27-59 ans. Les cartes Avantage Jeune et Avantage Senior ne peuvent prétendre à cette réduction.

Spécificité d'échange et remboursement dans le cas d'un voyage aller-retour obligatoire au tarif Avantage :

Réservation initiale éligible à la réduction Avantage Adulte :

Si l'annulation ou l'échange d'un des deux trajets entraîne la perte des conditions de la réduction de la carte Avantage Adulte ; le billet échangé est retaxé au tarif du jour de l'échange.

Le billet inchangé (correspondant à un trajet futur ou déjà réalisé) est retaxé au tarif sans réduction du jour de l'achat initial des billets.

Réservation initiale non éligible à la réduction Avantage Adulte :

Si l'échange d'un aller-retour permet l'éligibilité à la réduction de la carte Avantage Adulte ; le billet échangé (aller ou retour) bénéficie alors de la réduction Avantage.

Le billet inchangé (correspondant à un trajet futur ou déjà réalisé) ne bénéficie pas de la réduction Avantage.

Pour l'accompagnant adulte et l'accompagnant enfant (jusqu'à 3 maximum), les mêmes conditions d'après-vente que celles du porteur de la carte Avantage Adulte s'appliquent.

3.2.1.4. Prix et validité de la carte Avantage

La carte Avantage est vendue à un prix standard et fixe de 49 € mais peut faire l'objet de promotions spécifiques ponctuelles.

Elle est valable 365 jours à compter du 1er jour de validité indiqué sur la carte et défini au moment de l'achat de la carte. Ce jour doit se situer dans un délai maximum de 5 mois à compter de la date d'achat de la carte, ce jour compris (précision : la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-1/M/A+1. En cas d'année bissextile, la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-2/M/A+1).

La carte est personnelle et incessible. Un justificatif d'identité doit obligatoirement être présenté lors du contrôle à quai ou à bord.

Dans le cas où la carte n'a jamais été utilisée tout au long de sa validité, celle-ci ne pourra faire l'objet d'aucune demande de prolongation.

3.2.1.5. Délivrance de la carte Avantage

La carte Avantage est délivrée dans la plupart des gares, boutiques SNCF, sur les Bornes Libre-Service et agences de voyages agréées. Elle peut aussi être commandée sur Ligne Directe ou Internet.

La carte est délivrée sous une forme dématérialisée : un pdf comportant le QR code de la carte de réduction est envoyé en pièce jointe par email ou téléchargeable via un lien.

Sur les Bornes Libres Service, une confirmation d'achat sous la forme d'une facturette comportant le QR code de la carte peut également être éditée.

Pour les clients ne disposant pas d'une adresse email, la carte sera éditée au format facturette uniquement en gare au guichet.

3.2.1.6. Perte ou vol de la Carte Avantage

La réédition de la carte au format électronique PDF ou facturette est effectuée gratuitement :

- Sur le site tgvsnou.sncf en se connectant à son compte client ou en renseignant son nom, prénom, date de naissance et l'adresse email communiquée au moment de l'achat, la carte sera renvoyée sur l'adresse email du titulaire de la carte.
- En gare sur les Bornes Libre-Service en se connectant avec son identifiant SNCF Connect, la carte sera renvoyée sur l'email du titulaire de la carte et éditée sur demande au format facturette.

3.2.1.7. Remboursement de la carte Avantage

Le remboursement de la carte Avantage s'effectue uniquement selon les modalités du droit de rétractation disponibles au paragraphe 6.4 du volume 1.

3.2.1.8. Achat, échange et remboursement des billets délivrés au tarif carte Avantage

Pour l'achat d'un billet au tarif Avantage, le voyageur doit impérativement revendiquer le numéro de la carte valide pour la date de voyage prévue. Le voyageur peut revendiquer son tarif soit par la saisie du numéro de la carte à chaque achat, soit en se connectant à son compte client dans lequel le numéro aura été préalablement enregistré. A défaut, si le client n'est pas en mesure de prouver qu'il détient une carte Avantage, le tarif au prix réduit « Carte Avantage » ne pourra lui être accordé.

Les tarifs carte Avantage sont délivrés uniquement en e-billet

Les conditions d'échange et de remboursement des billets au tarif carte Avantage sont :

TGV INOUI	Intercités à réservation obligatoire et Intercités sans réservation obligatoire
• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ, retenue de 19 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ : retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange. • Spécificités INTERCITÉS SRO : les billets flexibles, en e-billet, valables 1 jour sont échangeables et remboursables sans frais jusqu'à la veille du départ. A partir de J, ils ne sont ni échangeables ni remboursables.

L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution et le tarif applicable.

Les conditions sont indiquées sur le titre de transport.

Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restriction spécifique liée au tarif).

Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

3.2.2. Offre loisirs (billet sans carte de réduction)

3.2.2.1. Dans les trains à réservation obligatoire TGV INOUI et INTERCITÉS

L'offre est constituée de plusieurs niveaux de prix en 2^{nde} et 1^{ère} classe :

En 2^{nde} classe :

- un plein tarif 2^{nde} qui constitue le tarif de référence (tarif de base)
- différents niveaux de prix réduits Prem's et Seconde

En 1^{ère} classe :

- un plein tarif 1^{ère} qui constitue le tarif de référence (tarif de base)
- différents niveaux de prix réduits Première

Les tarifs Prem's, Seconde et Première sont délivrés uniquement en e-billet

Condition d'accès et application des tarifs Prem's, Seconde et Première

Toute personne peut bénéficier des tarifs Prem's, Seconde et Première. Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte.

Les tarifs Prem's, Seconde et Première sont applicables sur l'ensemble des trains à réservation obligatoire dans la limite des places attribuées à ces tarifs.

L'accès aux tarifs réduits Prem's, Seconde et Première est essentiellement fondée sur l'anticipation d'achat. Les tarifs sont accessibles de l'ouverture des ventes jusqu'au départ du train, dans la limite des places disponibles à chacun de ces tarifs réduits, quel que soit le type de voyage. Si aucun tarif réduit Prem's, Seconde, Première n'est accessible, le Plein Tarif Seconde ou Première est proposé.

Précision

Sur un aller simple avec correspondance, s'il y a combinaison d'un billet échangeable et remboursable avec un billet non échangeable et non remboursable, l'ensemble du trajet devient non échangeable et non remboursable.

3.2.2.2. Dans les trains INTERCITÉS sans réservation obligatoire

Application des tarifs Seconde et Première

Le Tarif Seconde et Première a plusieurs niveaux de prix réduits calculés sur le Tarif Normal. L'accès aux tarifs réduits Seconde et Première est essentiellement fondée sur l'anticipation d'achat. Les tarifs sont accessibles de l'ouverture des ventes jusqu'au départ du train, dans la limite des places disponibles à chacun de ces tarifs réduits, quel que soit le type de voyage. Lorsque le tarif Seconde et Première n'est plus accessible, le Tarif Normal est proposé dans la limite des places disponibles.

Condition d'accès

Toute personne peut bénéficier des tarifs Seconde et Première. Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte.

Précision

Sur un aller simple avec correspondance, s'il y a combinaison d'un billet échangeable et remboursable avec un billet non échangeable et non remboursable, l'ensemble du trajet devient non échangeable et non remboursable.

3.2.2.3. Dans les trains TGV INOUI et INTERCITÉS

3.2.2.3.1. L'offre NO FLEX

Le tarif NO FLEX est une offre de billet disponible sur une sélection de destinations en France, certains jours et dans certains trains dans la limite des places disponibles à ce tarif. Cette offre est disponible uniquement en 2^{nde} classe.

Le tarif NO FLEX est également proposé sur une sélection de destinations en Europe (tarif MINI en 1^{ère} et 2^{nde} classe sur TGV France-Italie)

Toute personne peut bénéficier du tarif NO FLEX.

Particularité pour les titulaires de la Carte Avantage et de la carte Liberté

Dans les trains TGV, INTERCITÉS à réservation obligatoire et INTERCITÉS sans réservation obligatoire, les cartes Avantage et Liberté donnent accès au tarif NO FLEX, en dernière minute. Les titulaires de la carte Avantage et de la carte Liberté bénéficient d'une réduction de 30% sur le tarif NO FLEX.

Les titulaires de la carte Avantage et de la carte Liberté peuvent faire bénéficier du tarif NO FLEX jusqu'à 3 accompagnants enfants âgés de 4 à 11 ans, à condition de voyager dans le même train et la même classe. En outre, le titulaire de la Carte Avantage Adulte et le titulaire de la carte Liberté peut faire bénéficier de l'offre NO FLEX à un accompagnant de plus de 12 ans à condition de voyager dans le même train, la même classe et le même tarif NO FLEX.

L'achat des billets NO FLEX du titulaire et des accompagnants enfants et ou adultes doit être simultanée.

L'offre NO FLEX est non échangeable, non remboursable et non cumulable avec toute autre promotion en cours ou tarif réduit SNCF ou ses partenaires européens.

Précision

Sur un voyage avec une condition d'aller-retour obligatoire, s'il y a combinaison d'un trajet au tarif Avantage (échangeable et remboursable) avec un trajet au tarif NO FLEX (non échangeable et non remboursable), l'ensemble du voyage aller-retour devient non échangeable et non remboursable.

3.2.2.4. Echange et remboursement des billets Loisir (sans carte de réduction)

Tarifs	TGV	Intercités à réservation obligatoire et Intercités sans réservation obligatoire
Prem's Seconde Première	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ, retenue de 19 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ, retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange. • Spécificités INTERCITÉS SRO : les billets Superflex valables 1 jour sont échangeables et remboursables sans frais jusqu'à la veille du départ. A partir de J, ils ne sont ni échangeables ni remboursables.

NO FLEX	Non échangeable, non remboursable	Non échangeable, non remboursable

3.2.2.5. Prix applicables aux enfants

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.

Un service d'accompagnement de mineurs « Junior & Cie » de 4 à 14 ans inclus est proposé par SNCF, sur certaines relations longue distance pendant les périodes de vacances scolaires et les week-ends.

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement mais ne peuvent, dans ce cas, se voir attribuer une place assise. Pour disposer d'une place assise pour l'enfant de moins de 4 ans, il est nécessaire d'acquitter le forfait Bambin.

3.2.2.5.1. Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement mais ne peuvent, dans ce cas, se voir attribuer une place assise. Pour disposer d'une place assise pour l'enfant de moins de 4 ans, il est nécessaire d'acquitter le forfait Bambin.

3.2.2.5.2. Forfait Bambin / forfait Bambin Nuit pour les enfants de moins de 4 ans

Le forfait Bambin est valable sur un trajet simple (sans correspondance) quel que soit le type de train emprunté et quelle que soit la classe. Il permet à son détenteur de bénéficier de la réservation d'une place assise, au tarif unique de 9 € par trajet, qu'importe la classe de service.

Le forfait Bambin Nuit est valable sur un trajet en train de nuit en couchette, quelle que soit la classe. Il permet à son détenteur de bénéficier d'une place couchée au tarif unique de 30 € par trajet, qu'importe la classe de service.

Pour les trajets en correspondance, le prix de la totalité du voyage correspond à la somme du prix de chaque trajet qui compose le voyage :

- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe avec une place assise + une place assise : le prix est égal à la somme du prix de chaque trajet soit $9 \text{ €} \times 2 = 18 \text{ €}$.
- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe avec une place assise + une place assise sur INTERCITÉS de nuit : le prix est égal à la somme du prix de chaque trajet soit $9 \text{ €} \times 2 = 18 \text{ €}$.
- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe avec une place assise + une couchette : le prix est égal à la somme du prix de chaque trajet soit $9 \text{ €} + 30 \text{ €} = 39 \text{ €}$

Les enfants voyageant avec un forfait bambin ou forfait bambin de nuit ne sont pas considérés comme des accompagnants enfant des cartes Avantage Adulte et Liberté et ne peuvent prétendre à la réduction de l'enfant accompagnant pour les cartes Avantage (Jeune, Adulte et Senior) et Liberté (avec un tarif Avantage).

A noter qu'à partir des voyages du 10/01/2024 le forfait Bambin n'est plus commercialisé seul. Il doit obligatoirement être réservé en même temps que le billet adulte.

3.2.2.5.3. Enfants de 4 à moins de 12 ans pour TGV INOUI et INTERCITÉS

De 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à 50% du prix business PREMIERE ou Flex Première ou 50% du prix SECONDE ou PREMIÈRE.

Les enfants peuvent aussi prétendre à des réductions supplémentaires lorsqu'ils accompagnent les titulaires des Cartes Avantage et Carte Liberté, uniquement avec un tarif Avantage.

Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur. Pour chaque trajet, le prix perçu ne peut être inférieur au montant minimum repris au Recueil des prix.

3.2.2.5.4. 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 à l'exception des enfants voyageant dans le cadre du service « Junior & Cie » qui bénéficient du tarif enfant jusqu'à 14 ans.

3.2.3. L'offre Pass Eurail/Interrail

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. Les tarifs Pass Eurail/Interrail sont délivrés uniquement en e-billet.

Dans la plupart des cas, la montée à bord des trains se fait en présentant simplement le Pass. L'emprunt de certains trains nécessite cependant l'achat d'une réservation supplémentaire.

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>

3.2.4. MAX JEUNE

Les conditions générales de vente de l'abonnement Max JEUNE sont disponibles au téléchargement sur le site sncf.com à la page suivante : www.maxjeune-tgvinoui.sncf

3.2.5. MAX SENIOR

Les conditions générales de vente et d'utilisation de l'abonnement MAX SENIOR sont disponibles à la page suivante : www.maxsenior-tgvinoui.sncf

3.3. Offre pour les professionnels

3.3.1. Carte Liberté

La Carte Liberté permet de bénéficier de réductions pour voyager à prix réduit dans tous les trains du service régulier circulant sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF pendant un an en 2nde et 1ère classe, hors OUIGO.

Bénéficiaire : La carte Liberté est accessible à toute personne âgée de plus de 12 ans.

La carte Liberté est strictement personnelle et non cessible. Elle devra être présentée avec une pièce d'identité lors des contrôles à quai et/ou à bord du train.

3.3.1.1. Application des réductions avec la Carte Liberté

3.3.1.1.1. Application du tarif Liberté pour le titulaire de la carte Liberté

Dans les trains TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire : Réduction de 45 % sur le tarif Flex Première et Business Première ou sur tout autre tarif substituable au tarif Flex Première en cas de changement de gamme tarifaire et réduction de 60 % en 2de classe sur la base du tarif Flex Première ou tout autre tarif substituable au tarif Flex Première en cas de changement de gamme tarifaire. Réductions réservées au titulaire de la carte Liberté, hors prestation supplémentaire payante. Le tarif Liberté est valable tous les jours sans condition.

Dans les trains INTERCITÉS sans réservation obligatoire : 50 % calculée sur le Tarif Normal de la classe empruntée pour le titulaire.

Le tarif Liberté est flexible et est valable 1 jour sur un trajet INTERCITÉS sans réservation obligatoire, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire. Sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J.

Dans les TER, les conditions d'application sur TER sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet sur les sites régionaux TER.

Dans les trains au départ ou à destination de l'international :

- TGV France - Luxembourg, TGV Paris - Fribourg en Brisgau, TGV France-Italie et DB-SNCF en coopération :
 - 45 % en 1ère classe ou 60 % en 2de classe par rapport au tarif Business Première (tarif Liberté prima sur TGV France-Italie) pour le titulaire.
- TGV Lyria :
 - 60 % calculés sur le tarif STANDARD 1ère Flex en classe STANDARD pour le titulaire ; 40 % calculés sur le tarif Business 1ère en classe Business 1ère pour le titulaire ;
 - 45 % calculés sur le tarif Business 1ère en classe Standard 1ère (classe Standard 1ère uniquement proposée lorsque la classe Business 1ère n'est plus disponible) pour le titulaire ;
 -
- TGV INOUI France Espagne :
- -45 % en 1ère classe ou 60 % en 2de classe par rapport au plein tarif flexible 1ère pour le titulaire.
- Dans les trains au départ ou à destination de l'international (TGV France - Luxembourg, TGV Paris - Fribourg en Brisgau, TGV Paris – Bruxelles, TGV Lyria, TGV France-Italie, TGV INOUI France Espagne, et DB-SNCF en coopération**) : Réduction de 30 % sur le tarif 2de, 1ère (tarif Seconda ou Prima pour les TGV à destination de l'Italie, tarif Standard ou Standard 1ère pour TGV Lyria, tarif essentiel 2^{de} ou 1^{ère} pour les TGV INOUI à destination de l'Espagne).

3.3.1.1.2. Application du tarif Avantage pour le titulaire de la carte Liberté pouvant être accompagné d'un adulte et jusqu'à 3 enfants

Le titulaire de la carte Liberté peut également bénéficier, sous certaines conditions, d'un tarif Avantage, pour lui, ainsi que pour un accompagnant adulte (dans la limite d'un accompagnant adulte par voyage) et jusqu'à 3 enfants accompagnants âgés de 4 à 11 ans.

Les réductions Avantage sont les suivantes :

- Dans les trains à réservation obligatoire (TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire) : 30 % de réduction sur le tarif du jour Prem's, 2nde, ou 1ère
- Dans les trains sans réservation obligatoire : 30 % de réduction sur le tarif du jour 2nde, 1ère ou Tarif Normal
- Dans les TER : les conditions d'application sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet TER.
- Dans les trains au départ ou à destination de l'international (TGV France - Luxembourg, TGV Paris - Fribourg en Brisgau, TGV Paris – Bruxelles, TGV Lyria, TGV France-Italie et DB-SNCF en coopération**) : Réduction de 30 % sur le tarif 2nde, 1ère (tarif Seconda ou Prima pour les TGV à destination de l'Italie, tarif Standard ou Standard 1ère pour TGV Lyria).

Le titulaire de la carte Liberté peut également bénéficier, sous certaines conditions, d'une offre de dernière minute **NO FLEX** sur certains trains dans la limite des places disponibles, telle que précisée au paragraphe 3.2.2.3.1 du présent volume.

Les conditions d'accès aux réductions Avantage sont les suivantes :

- Pour tout trajet aller simple dès lors que le titulaire de la carte Liberté voyage avec un bambin de moins de 4 ans, un enfant âgé de 4 à 11 ans, ou sur un jour de week-end (samedi ou dimanche).
- Sur un trajet aller-retour obligatoire incluant 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.

Lorsque le titulaire de la carte Liberté voyage au tarif Avantage avec un enfant, (dans la limite de 3 enfants âgés de 4 à 11 ans), une réduction Avantage est accordée aux accompagnants enfants comme suit :

- 60 % de réduction sur le tarif Prem's, 2^{nde} et 1^{ère} dès lors que les enfants accompagnants de 4 à 11 ans inclus (maximum 3 enfants) sont accompagnés du titulaire de la carte Liberté. La réservation des accompagnants enfants doit être effectuée en même temps que celle du billet Avantage du titulaire de la carte Liberté. Le titulaire de la carte Liberté doit voyager lui-même au tarif Avantage, sans quoi la réduction Avantage ne peut s'appliquer aux enfants accompagnants.
- Cette réduction n'est pas applicable sur les trains TER et sur certains tarifs PREM'S, sur certains tarifs SECONDE et PREMIÈRE et sur certains trajets desservis par TGV INOUI et ICE de la coopération DB-SNCF.
- 50 % de réduction sur le tarif NO FLEX pour les accompagnants enfants de 4 à 11 ans inclus (maximum 3 enfants) dès lors qu'ils sont accompagnés du détenteur de la carte Liberté. La réservation des accompagnants enfants doit être effectuée en même temps que celle du billet NO FLEX du détenteur de la carte Liberté.
- Le tarif Avantage ne donne pas droit à une réduction sur le tarif Bambin.

Lorsque le titulaire de la carte Liberté est éligible au tarif Avantage, il peut être accompagné d'une personne adulte de plus de 12 ans qui bénéficiera du tarif Avantage accompagnant de la carte Liberté (dans la limite d'un seul adulte accompagnant).

- Le billet de l'accompagnant adulte doit être acheté simultanément au billet du titulaire de la carte Liberté.
- Il est à noter que le titulaire de la carte Liberté et l'accompagnant adulte doivent voyager ensemble. Le titulaire de la carte Liberté voyagera au tarif Avantage ou au tarif Liberté uniquement si celui-ci est moins cher que le tarif Avantage du jour. L'accompagnant bénéficiera toujours du tarif Avantage.

Spécificité d'échange et remboursement dans le cas d'un voyage aller-retour obligatoire au tarif Avantage :

Réservation initiale éligible à la réduction Avantage Adulte :

Si l'annulation ou l'échange d'un des deux trajets entraîne la perte des conditions de la réduction de la carte Avantage Adulte ; le billet échangé est retaxé au tarif du jour de l'échange.

Le billet inchangé (correspondant à un trajet futur ou déjà réalisé) est retaxé au tarif sans réduction du jour de l'achat initial des billets.

Réservation initiale non éligible à la réduction Avantage Adulte :

Si l'échange d'un aller-retour permet l'éligibilité à la réduction de la carte Avantage Adulte ; le billet échangé (aller ou retour) bénéficie alors de la réduction Avantage.

Le billet inchangé (correspondant à un trajet futur ou déjà réalisé) ne bénéficie pas de la réduction Avantage.

Pour les accompagnants adultes et enfants, les mêmes conditions d'échange et remboursement que celles des porteurs de la carte Liberté s'appliquent.

3.3.1.2. Prix et validité de la Carte Liberté

La Carte Liberté est vendue à compter du 29/02/2024 au prix standard et fixe de 349€ au lieu de 399€.

Pour les clients munis d'un Code Entreprise (ou Code FCE), le prix fixe à compter du 29/02/2024 est de 299€ au lieu de 379€.

Ces prix remisés peuvent également faire l'objet de promotions spécifiques ponctuelles.

La carte est valable 365 jours à compter du 1er jour de validité indiqué sur la carte et défini au moment de l'achat de la carte. Ce jour doit se situer dans un délai maximum de 5 mois à compter de la date d'achat de la carte, ce jour compris (précision : la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-1/M/A+1. En cas d'année bissextile, la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-2/M/A+1).

La carte est personnelle et incessible. Un justificatif d'identité doit obligatoirement être présenté au moment du contrôle.

Dans le cas où la carte n'a jamais été utilisée tout au long de sa validité, celle-ci ne pourra faire l'objet d'aucune demande de prolongation.

3.3.1.3. Délivrance de la Carte Liberté

La Carte Liberté est délivrée dans la plupart des gares, boutiques SNCF, sur les Bornes Libre-Service et agences de voyages agréées. Elle peut aussi être commandée sur Ligne Directe ou Internet.

La carte est délivrée sous une forme dématérialisée : un pdf comportant le QR code de la carte de réduction est envoyé en pièce jointe par email ou téléchargeable via un lien.
Sur les Bornes Libres Service, une confirmation d'achat sous la forme d'une facturette comportant le QR code de la carte peut également être éditée.

Pour les clients ne disposant pas d'une adresse email, la carte sera éditée au format facturette uniquement en gare au guichet.

Particularités pour les clients disposant d'un Compte Client Entreprise

Pour les clients Grand Compte, ou ayant souscrit un contrat Pro SNCF, une réduction leur est accordée sur l'achat d'une Carte Liberté.

3.3.1.4. Perte ou vol de la Carte Liberté

Carte émise au format électronique, PDF ou facturette

La réédition de la carte au format électronique ou facturette est effectuée gratuitement :

- Sur le site tgvsnou.sncf en se connectant à son compte client ou en renseignant son nom, prénom, date de naissance et l'adresse email communiquée au moment de l'achat, la carte sera renvoyée sur l'email du titulaire de la carte.
- En gare sur les Bornes Libre-Service en se connectant avec son identifiant SNCF Connect, la carte sera renvoyée sur l'email du titulaire de la carte et éditée sur demande au format facturette.

3.3.1.5. Remboursement de la carte Liberté

Le remboursement de la carte Liberté s'effectue uniquement selon les modalités du droit de rétractation disponibles au paragraphe 6.4 du volume 1.

3.3.1.6. Achat, échange et remboursement des billets délivrés avec une carte Liberté

Pour l'achat d'un billet au tarif Liberté ou Avantage avec la Carte Liberté, le voyageur doit impérativement revendiquer le numéro de la carte valide pour le voyage prévu. Le voyageur peut revendiquer son tarif soit par la saisie du numéro de la carte à chaque achat, soit en se connectant à son compte client dans lequel le numéro aura été préalablement enregistré. A défaut, si le client n'est pas en mesure de prouver qu'il détient une carte, le tarif réduit ne pourra lui être accordé.

Les tarifs Carte Liberté sont délivrés uniquement en e-billet.

Billets émis au tarif Liberté	TGV	Intercités à réservation obligatoire	Intercités sans réservation obligatoire
	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes après départ. • À partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable L'échange pour un autre train du jour, même sur un train complet et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ sur l'application TGV INOUI PRO ou le site mobile tgv-pro.mobi, ou l'application mobile de nos distributeurs et agences de voyage agréées, des Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel).	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes avant départ. • À partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable L'échange pour un autre train du jour, même sur un train complet et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ en agence de voyage agréée ou en gare sur les Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel).	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ. • Billet non échangeable et non remboursable à partir du jour du départ.
Billets émis au tarif Avantage	TGV	Intercités à réservation obligatoire	Intercités sans réservation obligatoire
	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • À partir de 6 jours avant départ, retenue de 19 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ • À partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • À partir de 6 jours avant départ, retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.	

Billets émis au tarif NO FLEX	• Non échangeable, non remboursable
-------------------------------------	---

Les titulaires de la carte Liberté bénéficient en outre d'une facilité d'échange le jour du départ pour l'emprunt d'un train à réservation obligatoire avec un billet au tarif Liberté : L'échange du billet pour un autre train du jour est possible sur un train complet à condition que l'échange soit effectué le jour du départ, sur le même trajet.

À noter que l'échange sur un train complet est possible sans garantie de place assise dans la limite du nombre maximum de places debout garantissant la sécurité de tous les passagers.

SNCF se réserve le droit de suspendre l'échange sur un train complet, si celui-ci ne permet plus d'offrir des conditions de voyage satisfaisantes et ce en toute sécurité.

Pour TER : L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution et le tarif applicable.

Les conditions sont indiquées sur le titre de transport.

Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restriction spécifique liée au tarif).

Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

3.3.2. Abonnements

3.3.2.1. Abonnement MAX ACTIF

Les conditions générales de vente de MAX ACTIF sont disponibles au téléchargement à la page suivante : www.maxactif-tgvinoi.sncf

3.3.2.2. Abonnement MAX ACTIF+

Les conditions générales de vente de MAX ACTIF+ sont disponibles au téléchargement à la page suivante : www.maxactif-tgvinoui.sncf

3.3.3. Le PASS Mensuel ou Hebdomadaire TGV INOUI

Les conditions générales de vente des PASS sont disponibles au téléchargement à la page suivante : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tarifs-grandes-lignes/pass-mensuel-ou-hebdomadaire-tgv-inoui>

3.3.4. Le FORFAIT Mensuel ou Hebdomadaire INTERCITES et TER

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel INTERCITÉS et TER (ci-après « Le(s) Forfait(s) Hebdomadaire(s) ou Mensuel(s) ») permet de voyager à prix réduit sur une relation déterminée dans les trains INTERCITÉS et dans certains trains TER, les conditions d'application sur TER étant de la responsabilité des Autorités Organisatrices Régionales.

Les modalités d'application sur TER sont décrites dans les Conditions Générales de Vente et de Transport disponibles sur chacun des sites TER.

La possession d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel n'autorise pas l'emprunt d'un TGV INOUI ni d'un OUIGO.

Bénéficiaires

Toute personne âgée de 4 ans et plus.

Modalités d'achat

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est délivré dans la plupart des gares, boutiques SNCF, sur les Bornes Libre-Service et agences de voyages agréées. Il peut aussi être commandé sur Ligne Directe ou Internet.

L'achat d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est possible 5 mois à l'avance. Une personne peut acheter plusieurs Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels.

Il est délivré sous une forme dématérialisée : un document pdf comportant le QR code de du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est envoyé en pièce jointe par email ou téléchargeable via un lien.

Sur les Bornes Libres Service, une confirmation d'achat sous la forme d'une facturette comportant le QR code du Forfait peut également être éditée.

Pour les clients ne disposant pas d'une adresse email, le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel sera édité au format facturette uniquement en gare au guichet.

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est personnel et incessible. Un justificatif d'identité doit obligatoirement être présenté au moment du contrôle.

Classe de voiture

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel peut être souscrit en 1^{ère} classe ou en 2^{ème} classe.

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel de 2^{nde} classe, en cours de validité, permet l'achat d'une réservation pour voyager dans un train INTERCITÉS en seconde classe uniquement. Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel de 2^{nde} classe permet l'achat d'une réservation dans l'une ou l'autre classe.

Conditions d'utilisation

Pour voyager, le client doit être muni :

Sur INTERCITÉS, d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel en cours de validité et d'une réservation sur le parcours choisi dont les montants sont repris au recueil des prix.

Sur TER, seul le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel en cours de validité sur le parcours choisi suffit pour voyager.

Lors du contrôle, le client doit présenter un justificatif d'identité, son Forfait Hebdomadaire ou Mensuel en cours de validité et sa réservation en cas de voyage dans un train INTERCITÉS.

Le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel souscrit pour une relation déterminée n'est valable que pour ladite relation. Néanmoins, il est possible de monter ou descendre dans une gare comprise sur le parcours couvert par le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel.

En revanche, les prolongements de parcours sans rupture de charge ne sont pas autorisés et nécessitent l'acquisition d'un titre pour la totalité du parcours.

Par exception, pour permettre d'effectuer des trajets, sans obligation de rupture de charge à la gare située à la limite de la zone d'application des tarifs de Île-de-France Mobilités, l'utilisation d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel est tolérée, en fonction des règles de concordance de durée de validité du titre de transport, en complément d'un abonnement Forfait Navigo Semaine, Mois pour atteindre cette gare. Dans ce cas, les titres utilisés conjointement doivent être en cours de validité lors du voyage.

Prix

Le prix du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel 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.

Dégressivité du prix

Pour tout Forfait Hebdomadaire ou Mensuel souscrit avant le 1er avril 2009 pour un parcours déterminé sur INTERCITÉS et TER, l'abonné qui a acheté un minimum de neuf Forfaits Mensuels par an bénéficie d'une réduction du prix des Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels achetés les années suivantes.

Ce tarif dégressif est conservé à condition d'avoir consommé au moins un Forfait Mensuel dans l'année. Le non-respect des obligations de consommation annuelle minimale fait perdre définitivement le droit à la dégressivité.

Il n'existe qu'un seul palier de dégressivité depuis janvier 2023.

Pour les Forfaits Hebdomadaires ou Mensuels souscrits depuis le 1er avril 2009, il n'existe plus de dégressivité tarifaire.

Validité du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel et de la réservation

- Forfait Hebdomadaire :

Le Forfait Hebdomadaire a une durée de validité d'une semaine à compter de la date choisie par le client.

- Forfait Mensuel :

Le Forfait Mensuel a une durée de validité d'un mois à compter de la date choisie par le client.

- La réservation sur INTERCITÉS :

La réservation est valable uniquement sur le train /jour indiqué sur le billet.

L'utilisation des titres de transport doit être conforme aux règles reprises au chapitre 5 des Dispositions générales.

Perte, détérioration ou vol de la carte ou du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

La réédition d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel émis au format électronique, PDF ou facturette est effectuée gratuitement :

- Sur le site tgvsnou.sncf en se connectant à son compte client ou en renseignant son nom, prénom, date de naissance et l'adresse email communiquée au moment de l'achat, le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel sera renvoyé sur l'email de son titulaire.
- En gare sur les Bornes Libre-Service en se connectant avec « Mon identifiant SNCF », le Forfait Hebdomadaire ou Mensuel sera renvoyé sur l'email du titulaire de la carte et édité sur demande au format facturette.

Résiliation/remboursement du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

La résiliation ou le remboursement du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel s'effectue uniquement selon les modalités du droit de rétractation disponibles au paragraphe 6.4 du volume 1.

Modification de l'abonnement Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

À l'occasion du renouvellement du Forfait Hebdomadaire ou Mensuel, l'abonné peut demander :

- la modification de son trajet ;
- le changement de classe de voiture ;

- une durée de validité différente ;

Les réservations correspondantes au Forfait Hebdomadaire ou Mensuel initial et achetées par avance sont échangées sous réserve que la demande soit effectuée avant le départ du train.

Échange et remboursement

Voir modalités reprises au paragraphe 3.3.2.3. du présent volume.

Les conditions d'échange et de remboursement des réservations INTERCITÉS au tarif Forfait Hebdomadaire ou Mensuel sont :

Echange	- Billet échangeable sans frais jusqu'à 30 minutes après départ ; - A partir de 30 minutes avant départ et jusqu'à 30 minutes après départ, le billet est échangeable gratuitement pour le même jour et le même trajet, même sur un train complet dans la limite d'un échange maximum. Après un échange le billet n'est plus remboursable ; - Au-delà de 30 minutes après le départ le billet est non échangeable. L'échange pour un autre train du jour, et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ sur l'application TGV INOUI PRO ou le site mobile tgv-pro.mobi, ou l'application mobile de nos distributeurs et agences de voyage agréées, des Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel).
Remboursement	Le remboursement de la réservation est possible jusqu'à 30 minutes après départ si aucun échange n'a été effectué. Au-delà de 30 minutes après le départ, le billet est non remboursable.

Les titulaires d'un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel bénéficient d'une facilité d'échange le jour du départ pour l'emprunt d'un train à réservation obligatoire avec une réservation au tarif Forfait Hebdomadaire ou Mensuel. L'échange du billet pour un autre train du jour est possible sur un train complet à condition que l'échange soit effectué le jour du départ, sur le même trajet.

Il est à noter que l'échange sur un train complet est possible sans garantie de place assise et dans la limite du nombre maximum de places debout disponible. Le voyageur peut se voir refuser l'échange sur un train complet, notamment en cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs.

3.3.5. Tarifs professionnels sans abonnement

Dans les trains à réservation obligatoire (TGV et INTERCITÉS), l'offre PRO est constituée de différents niveaux de prix :

- un Tarif Pro SECONDE accessible uniquement en 2^{de} classe aux clients titulaires d'un Contrat Entreprises et disposant d'un code entreprise
- des Tarifs Remisés et/ou Négociés accordant une remise sur les tarifs Flex PREMIERE / Business PREMIERE et/ou Pro SECONDE ; accessibles uniquement aux clients titulaires d'un Contrat Entreprises et disposant d'un code entreprise
- un tarif Flex PREMIERE accessible en 1^{ère} classe uniquement sur une sélection de trajet

- un tarif Business PREMIERE accessible en 1^{ère} classe uniquement sur une sélection de trajet

Conditions d'échange et de remboursement :

Ces tarifs sont délivrés uniquement en e-billet.

Tarif	TGV	Intercités à réservation obligatoire	Intercités sans réservation obligatoire
PRO Seconde Flex Première Business Première Tarifs Remisés Tarifs Négociés	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable une fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable L'échange pour un autre train du jour, et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ sur l'application TGV INOUI PRO ou le site mobile tgv-pro.mobi, ou l'application mobile de nos distributeurs et agences de voyage agréées, des Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel).	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable une fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable L'échange pour un autre train du jour, même sur un train complet et pour un trajet comprenant le trajet initial, est également possible sans frais jusqu'à 30 minutes après départ en agence de voyage agréée ou en gare sur les Bornes Libre-Service, ou au 3635 (service gratuit + prix appel).	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 minutes avant départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable une fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange. • Au-delà de 30 minutes après départ : billet non échangeable et non remboursable

Les titulaires d'un billet au tarif PRO Seconde, Flex Première, Business Première, Tarifs Remisés ou Négociés, bénéficient en outre d'une facilité d'échange le jour du départ pour l'emprunt d'un train à réservation obligatoire avec une réservation au tarif Forfait. L'échange du billet pour un autre train du jour est possible sur un train complet à condition que l'échange soit effectué le jour du départ, sur le même trajet.

Il est à noter que l'échange sur un train complet est possible sans garantie de place assise et dans la limite du nombre maximum de places debout disponible. Le voyageur peut se voir refuser l'échange sur un train complet, notamment en cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs.

Souplesse d'accès

Seul le voyageur muni d'un tarif parlementaire peut emprunter, sans garantie de place assise, un train vers la même destination une heure avant ou après le départ initialement prévu ou à défaut un train vers la même destination précédant ou suivant. En cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au train.

3.4. Offre pour les voyages en groupe

Pour bénéficier d'une offre pour des voyages en groupe, il faut répondre aux conditions suivantes.

- 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.

Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage.

Dans les TER, les conditions d'application sur TER sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet sur les sites régionaux TER.

L'offre voyage en groupe permet de bénéficier de tarifs avantageux, des réductions associées à l'offre groupe SNCF Jusqu'à :

- 50 % de réduction sur les tarifs adultes (28 ans et +)
- 65 % sur les tarifs Jeunes (12-27 ans)
- La moitié du tarif jeunes pour les enfants de (4-11 ans)

Ces réductions se déterminent sur la base des tarifs loisirs individuel tel que fixé dans les tarifs voyageurs de SNCF.

L'offre groupe Promenade d'enfants doit répondre aux conditions suivantes :

Le Groupe doit voyager en seconde (2nde) classe. L'ensemble du Groupe doit être composé d'enfants de moins de 15 ans, effectuant aux frais de municipalités ou d'œuvres philanthropiques, un voyage aller-retour dans les 72 heures, avec un Accompagnateur au maximum pour 10 enfants ou par fraction de 10 enfants.

L'offre groupe c'est aussi la privatisation partiel ou total d'un train avec des services additionnels (Bagages, Autocars, Restauration, Hôtesse).

Ces offres sont proposées aux entreprises, comités d'entreprise, associations et pour les particuliers...

Pour en savoir plus sur nos offres et nos services groupes, réserver votre voyage en groupe de 10 à plus de 250 personnes ou consulter l'intégralité des conditions de ventes et d'utilisation de

l'offre pour les voyages en groupe rendez-vous sur le site : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/>

4. Tarifs sociaux et conventionnés

Le calcul du prix des tarifs sociaux s'appuie sur le prix de référence.

Le prix de référence constitue la base de calcul sur laquelle s'appliquent les taux de réduction spécifiques à chacun des tarifs sociaux.

Ce prix est défini pour chaque transporteur (TGV, Intercités, TER), en 1ère et 2nde classe pour chaque relation.

Pour TGV, 2 prix sont définis en 2nde classe. Pour chaque relation il existera un prix période normale (PN) et un prix période de pointe (PP) applicable en période de forte demande.

Ces prix sont homologués par l'état.

4.1. Militaires et fonctionnaires de la Police nationale

4.1.1. Militaires & Gendarmes

Le ministère des Armées et SNCF ont convenu d'une tarification spécifique applicable aux militaires et à leurs familles.

Le dispositif mis en œuvre est constitué de 2 tarifs :

- Le tarif militaire destiné aux militaires et aux gendarmes,
- Le tarif Carte Famille Militaire, destiné aux conjoints et enfants de militaires et de gendarmes.

4.1.1.1. Le Tarif Militaire

Bénéficiaires - Périmètre d'application et prix

Les militaires et les gendarmes détenteurs d'une Carte de Circulation Militaire (CCM)³ en cours de validité, voyageant soit seul ou en groupe, pour un motif privé ou professionnel, bénéficient dans tous les trains opérés par SNCF sur le territoire français d'une réduction sur le prix de référence.

Le prix de référence et le niveau de réduction varient selon les types de trains et sont décrits dans le tableau ci-après :

Type de Train	Prix de Référence (En 1ère ou 2nde classe)	Réduction sur le prix de référence
TGV & INTERCITÉS à réservation obligatoire	Prix TGV / Intercités homologué par le ministère des Armées	75%

³ Précisions et cas particuliers apportés au paragraphe suivant.

OUIGO	Prix OUIGO homologué par le ministère des Armées	75% sur l'offre OUIGO+
TER, INTERCITÉS à réservation facultative	Prix Plein tarif homologué	75%

Délivrance et utilisation des titres de transport

Pour l'application de ces réductions, les bénéficiaires doivent être munis :

Pour les militaires d'active :

- D'une carte de circulation militaire (CCM) délivrée par l'Autorité militaire ou à défaut d'une Attestation Temporaire de Circulation (ATC) délivrée au profit des militaires en attente de carte et reprenant le détail de leurs droits ouverts.

Pour les militaires réservistes :

- D'une pièce d'identité permettant de s'assurer lors des contrôles à bord que le nom figurant sur l'e-billet du militaire réserviste correspond à l'identité du voyageur. Les militaires réservistes ne disposant pas de CCM et d'ATC.

Leurs billets sont délivrés sur demande de l'autorité militaire par une agence de voyages agréée par le ministère des Armées.

Un militaire sans titre de transport ou ne figurant pas dans l'un des trois cas précités sera régularisé⁴ à bord du train.

L'usage d'une CCM ou d'une ATC non valide ou utilisée par un tiers donnera lieu à son retrait.

Pour des voyages en TGV ou en INTERCITÉS un militaire pourra bénéficier de tous les services associés au tarif PRO et bénéficiera d'un accès aux salons Grand Voyageur lorsqu'il voyagera en 1^{ère} classe.

Spécificité billet sur INTERCITÉS sans réservation obligatoire : le billet au tarif militaire est valable 1 jour et permet d'emprunter n'importe quel autre INTERCITÉS sans réservation obligatoire, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire. Il est sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J.

Les conditions d'échange et de remboursement

Les conditions d'échange et de remboursement sont décrites dans le tableau ci-après.

TGV INOUI & INTERCITÉS A RÉSERVATION OBLIGATOIRE	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ.
--	--

⁴ Les prix applicables lors des régularisations sont repris dans le Volume 6, chapitre 4 des présents Tarifs Voyageurs.

	Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet).
INTERCITÉS SANS RÉSERVATION OBLIGATOIRE	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ. Billet non échangeable et non remboursable à partir du jour du départ
	Billet échangeable avec frais jusqu'à 1h30 avant le départ. Billet non remboursable.
TER	Billet non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du départ auprès du canal d'achat

Sur TGV et INTERCITÉS et OUIGO, les billets au tarif Militaire sont délivrés uniquement en e-Billet.

4.1.1.2. Carte Famille Militaire

Bénéficiaires - Périmètre d'application et prix

Délivrée par les services du ministère des Armées, la carte Famille militaire permet aux ayants droits conjoints et enfants d'un militaire de bénéficier d'une réduction pour des voyages effectués sur des parcours nationaux, sur TGV, INTERCITÉS et TER. Chaque ayant droit dispose d'une carte individuelle.

Sont concernés :

- Le conjoint du militaire (marié ou ayant conclu un pacte civil de solidarité),
- Les enfants du militaire jusqu'à 18 ans et 4 mois ou la fin de leurs études.

En cas de poursuite d'études, le droit tarifaire sera maintenu au plus tard jusqu'à la veille des 27 ans de l'étudiant.

Le prix de référence et le niveau de réduction varient selon les types de trains et sont décrits dans le tableau ci-après :

Type de Train	Prix de Référence	Réduction sur le prix de référence
TGV et INTERCITÉS	Prix de référence social homologué par le ministère des transports.	40%
OUIGO	Prix social OUIGO	40%

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

Délivrance et utilisation des titres de transport

Un conjoint ou un enfant de militaire sans titre de transport ou ne disposant pas de sa carte Famille Militaire sera régularisé ⁵ à bord du train.

Une carte Famille Militaire non valide ou utilisée par un tiers pourra être retirée.

Sur TGV et INTERCITÉS, les billets Carte Famille Militaire sont délivrés uniquement en e-Billet.

Les conditions d'échange et de remboursement

TGV	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur) et remboursable uniquement avant départ : 19 € de frais dès 6 jours avant départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange
INTERCITÉS A RÉSERVATION OBLIGATOIRE ET INTERCITÉS SANS RÉSERVATION OBLIGATOIRE	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur) et remboursable uniquement avant départ : 40% du prix dès 6 jours avant départ (max 15 € de frais). Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.
TER	Billet non échangeable Remboursable jusqu'à la veille du départ auprès du canal d'achat

Familles de militaires décédés en opération extérieure

Dans le cas d'un militaire décédé en opération extérieure, le bénéfice du tarif militaire est accordé :

- Au conjoint,
- Aux enfants jusqu'à leur majorité ou la fin de leurs études.

4.1.2. Fonctionnaires de la Police nationale

Le ministère de l'Intérieur et SNCF ont convenu d'une tarification spécifique destinée aux fonctionnaires de la Police nationale.

4.1.2.1. Tarif Police nationale

Bénéficiaires - Périmètre d'application et prix

Les fonctionnaires de la Police Nationale possédant une carte de circulation dénommée « Voyager et Protéger », bénéficient dans tous les trains TGV, INTERCITÉS à réservation obligatoire et OUIGO, d'une réduction sur le prix de référence pour des voyages effectués sur le territoire français pour des motifs privés ou professionnels.

⁵ Les prix applicables lors des régularisations sont repris dans le Volume 6, chapitre 4 des présents Tarifs Voyageurs.

Le prix de référence et le niveau de réduction varient selon le type de train et sont décrits dans le tableau ci-après.

Type de Train	Prix de Référence (En 1 ^{ère} ou 2 ^{nde} classe)	Réduction sur le prix de référence
TGV & INTERCITÉS à réservation obligatoire	Prix « PRO »	Gratuité assortie du paiement de frais de réservation de 10% du prix du billet au prix référence.
OUIGO	Prix adulte	50% sur l'offre OUIGO ESSENTIEL ¹

La réduction n'est accordée qu'en 2^{ème} classe. Les policiers ont toutefois la possibilité de voyager en 1^{ère} classe sur TGV et INTERCITES en s'acquittant d'un surclassement au plein tarif avec une réduction toujours calculée sur le prix de référence 2^{ème} classe.

Délivrance et utilisation des titres de transport

Un policier ne disposant pas d'un titre de transport ou ne disposant pas de sa carte « Voyager et Protéger », se verra régulariser² à bord du train. La régularisation effectuée ne donne lieu à aucun service après-vente sur décision du ministère de l'Intérieur.

Sur demande du chef de bord la carte professionnelle du Policier sera à présenter.

Si sa carte n'est plus valide ou utilisée par un tiers, elle pourra lui être retirée.

Pour des voyages en TGV ou en INTERCITÉS un policier pourra bénéficier de tous les services associés au tarif PRO et bénéficiera d'un accès aux salons Grand Voyageur lorsqu'il voyagera en 1^{ère} classe.

Les conditions d'échange et de remboursement

TGV INTERCITÉS à réservation obligatoire	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour).
OUIGO	Billet échangeable avec frais jusqu'à 1h30 avant le départ. Billet non remboursable.

4.2. Familles nombreuses

4.2.1. Familles comprenant au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans (Titre I)

¹ Réduction appliquée hors Options Choix de la place, Bagage supplémentaire ou volumineux, Pack OUIGO Plus.

² Les prix applicables lors des régularisations sont repris dans le Volume 6, chapitre 4 des présents Tarifs Voyageurs.

4.2.1.1. Conditions d'application du tarif

Disposer d'une carte de réduction Familles Nombreuses en cours de validité au moment du voyage (carte délivrée depuis janvier 2023 par l'Imprimerie Nationale et sur laquelle figure le taux de réduction applicable). L'original de la carte est à présenter lors des contrôles à bord.

4.2.1.2. Conditions d'application des réductions

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, loisir, ...) et ne peut s'appliquer pour des voyages réalisés à titre professionnel.

Les réductions sont appliquées sans limitation dans tous les trains nationaux, y compris les trains à réservation obligatoire et pour toutes les catégories de places, y compris les places couchées.

La réduction est calculée :

- dans les trains TGV et INTERCITÉS de nuit à réservation obligatoire en 2^{ème} classe, sur le prix du Plein Tarif Loisir SECONDE sur les trains standards, et sur prix de référence 2^{nde} classe dans les trains réglementés.
- dans les trains TGV et INTERCITÉS de nuit à réservation obligatoire en 1^{ère} classe sur le prix du Plein Tarif SECONDE sur les trains standards, et sur prix de référence 2^{ème} classe dans les trains réglementés, auquel est ajoutée la différence entre le prix du Plein Tarif SECONDE et PREMIERE.
- dans les trains INTERCITÉS de jour à réservation obligatoire sur le Plein Tarif SECONDE et PREMIERE.
- dans les trains sans réservation obligatoire : sur le Tarif Normal de 2^{nde} classe, hors compléments éventuels (réservation...).

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1^{ère} 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 3 article 1.6 des Tarifs Voyageurs.

4.2.1.3. Echanges et remboursement

Les conditions d'échange/remboursement applicables aux billets carte « Famille nombreuse » sont reprises au chapitre 2 du recueil des prix (volume 6).

4.3. Congés annuels

4.3.1. Titres de transport d'aller et retour de congé annuel (Titre I)

4.3.1.1. Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retour de congé annuel sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire, en 2^{ème} 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 ;
- 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. Le tarif aller-retour congé annuel est délivré uniquement en e-billet sur les trains à réservation.

4.3.1.2. 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 nationaux y compris les trains à réservation obligatoire (sauf réseau Ile-de-France) :

- dans les trains à réservation obligatoire :
 - en 2^{ème} classe, sur le prix du Plein Tarif SECONDE sur les trains standards, et sur le prix de référence 2nde classe dans les trains réglementés.
 - en 1^{ère} classe sur le prix du Plein Tarif SECONDE sur les trains standards, et sur le prix de référence 2nde classe dans les trains réglementés, auquel est ajoutée la différence entre le prix du Plein Tarif PREMIERE et SECONDE.
- dans tous les trains sans réservation obligatoire : sur le Tarif Normal de 2^{ème} classe, hors compléments éventuels (réservation, ...) quelle que soit la classe empruntée.

Dans les trains à réservation obligatoire, la réduction de 25% est accordée sans limitation.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation.

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 chapitre 1 de la Gamme Tarifaire.

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 1^{ère} 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.

4.3.1.3. 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.

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.

4.3.1.4. Délai d'utilisation des titres de transport

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles reprises au chapitre 3 des Dispositions générales.

Toutefois, 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 du titre de transport, ce délai ne peut être prolongé.

4.3.1.5. Demande et pièces justificatives

La demande, établie sur une formule délivrée par SNCF, doit être présentée à une gare, boutique SNCF habilitée à traiter ce type de demande au moins 24 heures à l'avance. Cette formule doit être téléchargée sur le site SNCF :

https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/billet_conges/Formulaire_Conge_Annuel.pdf

Elle doit préciser la date de départ du voyage aller ainsi que les arrêts de plus de 24 heures éventuels et comporter, pour les catégories de bénéficiaires désignées au point 4.4.1.1 :

- 1 A -un certificat de l'employeur ou du chef de service attestant la nature de l'emploi et l'octroi d'un congé payé ;
- 1 B et 1 C - un certificat de l'employeur attestant, d'une part, que le demandeur est dispensé par la loi de l'immatriculation aux assurances sociales, d'autre part, la nature de l'emploi et l'octroi d'un congé payé et précisant qu'il n'a pas été délivré à l'intéressé d'autre certificat de même nature au cours de l'année et qu'il n'en sera pas délivré d'autre au cours de cette même année ;
- 1 D - un certificat du maire de la résidence de l'intéressé attestant qu'il ne possède ou n'exploite que des propriétés non bâties dont le revenu cadastral total n'excède pas 30,49 euros ;
- 1 E -une déclaration sur l'honneur de l'intéressé certifiant qu'il bénéficie, du point de vue fiscal, des dispositions prévues à l'égard des travailleurs à domicile par l'article 80, ou des artisans par les articles 1452 à 1457 du Code Général des Impôts. Le contrôle de cette déclaration est assuré par les services de la Direction Générale des Impôts ;
- 1 F -une déclaration sur l'honneur de l'intéressé certifiant qu'il n'a pas déjà bénéficié des dispositions du tarif pendant l'année en cours ;
- 1 G - un certificat de l'organisme dispensant la formation professionnelle, attestant que le demandeur suit ou a suivi un stage de formation professionnelle, et précisant les dates de début et de fin de ce stage ;
- 1 H -un certificat de l'établissement ou de l'organisme dont relève l'intéressé attestant qu'il est en cessation anticipée d'activité.

A l'appui de la demande, les assurés sociaux doivent présenter leur carte d'immatriculation à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole. Les ouvriers et employés français résidant à l'étranger doivent fournir la justification de leur nationalité et de leur résidence.

Les agriculteurs, exploitants, français ou originaires d'un pays membre de l'Union européenne doivent :

- produire une pièce officielle (consulter le Volume 1, Article 8.1 qui liste l'ensemble des pièces officielles acceptées) justifiant de l'identité et de la nationalité ;
- remettre une déclaration sur l'honneur certifiant qu'ils ne sont pas assujettis à l'impôt général sur le revenu. Le contrôle de cette déclaration est assuré par les services de la Direction générale des impôts.

Les demandeurs d'emploi doivent présenter l'avis d'admission à une allocation de chômage versée par Pôle Emploi, ainsi que le talon du dernier versement effectué par Pôle Emploi.

Les salariés en cessation anticipée d'activité doivent être en mesure de justifier que leur revenu ne dépasse pas la limite fixée au Recueil des prix en présentant le titre de paiement du revenu de remplacement.

Lorsqu'un demandeur désire faire figurer sa famille sur le titre de transport, il doit justifier le lien de parenté avec les intéressés et leur résidence.

4.3.1.6. Mesures de contrôle

Les titres de transport sont nominatifs et incessibles ; leurs titulaires sont tenus de justifier de leur identité à toute demande des agents de SNCF 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.

Toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer un titre de transport auquel elle n'aurait pas droit, ainsi que toute personne qui cèderait son titre de transport ou qui utiliserait ou tenterait d'utiliser un titre de transport dont elle n'a pas le droit de se servir, serait poursuivie conformément à la législation en vigueur.

Il en serait de même pour toute personne qui délivrerait indûment un certificat permettant à une personne qui n'y aurait aucun droit, d'obtenir un titre de transport, ou qui délivrerait au même ouvrier ou employé au cours d'une même année plusieurs certificats permettant d'obtenir des titres de transport d'aller et retour de congé annuel.

4.3.1.7. Échange des titres totalement inutilisés

Les conditions d'échange applicables aux billets congé annuel sont reprises au chapitre 3 du recueil des prix (volume 6).

4.3.1.8. Remboursement

Le trajet retour non effectué est remboursable pendant la période d'utilisation du titre de transport : le trajet aller est recalculé sur le Plein Tarif Loisir ou au prix réduit auquel le voyageur aurait pu prétendre dans le train ou le TGV emprunté et en tenant compte des conditions du voyage (place(s) réservée(s), période de circulation du TGV, ...).

Les conditions de remboursement applicables aux billets congé annuel sont reprises au chapitre 3 du recueil des prix (volume 6).

La retenue est calculée sur le prix du trajet retour initialement réglé et non effectué, conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales, son montant étant arrondi au décime d'euro inférieur.

4.3.1.9. Recueil de données clients

SNCF souhaite recueillir les données clients afin d'assurer une meilleure gestion de la délivrance des titres de transport aller et retour de congé annuel.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à prévenir les fraudes à l'utilisation de ces titres. Les destinataires des données sont le Service Marketing de SNCF Voyagers.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne, que le client peut exercer en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante congeannuel.dil@sncf.fr.

Le client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

4.3.1.10. Titres de transport d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre (Titre II)

4.3.1.10.1. 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 2ème 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 préretraités 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.

4.3.1.10.2. Réductions et conditions d'application du tarif

Les dispositions du point 4.1.2 du titre I sont applicables.

4.3.1.10.3. Délai d'utilisation des titres de transport

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles reprises au chapitre 3 des Dispositions générales.

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.

4.3.1.10.4. Demande et pièces justificatives

La demande, établie sur une formule délivrée par SNCF, doit être présentée à une gare quelconque au moins 24 heures à l'avance. Elle doit préciser la date de départ du voyage aller, les arrêts éventuels de plus de 24 heures et l'indication du régime choisi.

A l'appui de la demande du titre de transport d'aller et retour (régime I), ou du titre de transport d'aller (régime II), les intéressés doivent présenter les justifications indiquées ci-après suivant les catégories de bénéficiaires désignées au point 4.1.1 :

- 1 A - l'« extrait d'inscription au registre des pensions, rentes et allocations » ou la carte d'immatriculation à la Sécurité sociale (pour les non immatriculés : carte spéciale de réduction délivrée par la caisse de retraite dont ils dépendent) ;
- 1 B - la « notification d'attribution d'une allocation spéciale de vieillesse » délivrée par la Caisse des dépôts et consignations (à défaut de cette pièce, remise d'une attestation du maire certifiant l'admission de l'intéressé au bénéfice de l'allocation spéciale et précisant qu'il ne lui a pas été délivré d'autre certificat de même nature au cours de l'année et qu'il ne lui en sera pas délivré d'autre au cours de la même année) ;
- 1 C - la carte spéciale de réduction délivrée par les organismes gérant les régimes spéciaux de retraite ou pension. Les retraités des administrations civiles et militaires de l'Etat ne sont pas munis de la carte spéciale de réduction et doivent présenter leur carte d'immatriculation à la Sécurité sociale. ;
- 1 D - la carte spéciale de réduction délivrée par les Offices départementaux des anciens combattants et victimes de guerre avec remise d'une attestation du maire certifiant que l'intéressé a, à sa charge, au moins deux enfants de moins de 15 ans ;
- 1 E - la carte spéciale de réduction délivrée par les Offices départementaux des anciens combattants et victimes de guerre ;
- 1 F - la carte spéciale de réduction délivrée par la Caisse des dépôts et consignations,
- 1 G - la carte d'allocataire du Fonds national de l'emploi délivrée par la Direction départementale du travail et de la main-d'œuvre,
- 1 H - Préretraités âgés de moins de 60 ans : la notification d'admission :
 - soit à l'allocation du Fonds national de l'emploi ;
 - soit à l'allocation conventionnelle de solidarité, délivrée par Pôle Emploi ;
 - Préretraités âgés de 60 ans et plus : l'avis d'admission à la garantie de ressources délivré par Pôle Emploi.
 - Les intéressés doivent également présenter le talon du dernier versement effectué par Pôle Emploi.

Lorsqu'ils présentent la carte d'immatriculation à la Sécurité sociale, les pensionnés ou retraités doivent produire, en outre, leur titre de pension ou de retraite.

Les bénéficiaires visés en 1 A, 1 B, 1 C, 1 F, 1 G, 1 H, qui désirent faire figurer leur famille sur le titre de transport à prix réduit, doivent, en outre, justifier le lien de parenté avec les intéressés et leur résidence.

4.3.1.10.5. Itinéraire

6 A - Dispositions communes aux régimes I et II

En cas d'arrêt(s) en cours de route supérieurs à 24 heures, les différents trajets doivent se faire suite.

Tous les titres de transport émis pour un voyage comportant des arrêts supérieurs à 24 heures doivent être demandés en même temps.

6 B - Dispositions particulières au régime II

La gare de destination du trajet d'aller et la gare d'origine du trajet de retour peuvent être différentes.

Les trajets d'aller et de retour doivent être les mêmes pour l'ensemble des voyageurs.

4.3.1.10.6. Mesures de contrôle

Les titres de transport délivrés aux conditions du présent titre sont nominatifs et incessibles ; leurs bénéficiaires sont tenus de justifier de leur identité à toute demande des agents de SNCF 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.

Toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer un titre de transport auquel elle n'aurait pas droit, ainsi que toute personne qui cèderait son titre de transport ou qui utiliserait ou tenterait d'utiliser un titre de transport dont elle n'a pas le droit de se servir, serait poursuivie conformément à la législation en vigueur.

4.3.1.10.7. Échange des titres totalement inutilisés

Les modalités d'échange sont reprises au chapitre 3 du recueil des prix (volume 6).

4.3.1.10.8. Remboursement

Les modalités de remboursement sont reprises au chapitre 3 du recueil des prix (volume 6).

4.4. Abonnement de travail

4.4.1. Objet

Les abonnements de travail sont utilisables en 2ème classe dans tous les trains nationaux sans réservation obligatoire. Pendant leur validité, ils permettent d'effectuer un nombre de voyages illimité sur le trajet pour lequel ils ont été délivrés.

Leur validité dans les trains régionaux n'est pas garantie, les Autorités organisatrices régionales disposant de la faculté de développer des abonnements non encadrés par l'État sur le plan tarifaire sur les lignes relevant de leur responsabilité et ainsi s'écarter des dispositions tarifaires applicables aux services d'intérêt national.

Le tarif Abonnement de travail est délivré uniquement en e-billet sur les trains à réservation.

4.4.2. Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont :

- les salariés affiliés à la Sécurité sociale ou à des régimes spéciaux d'assurances sociales ;
- les apprentis rémunérés des professions manuelles.

4.4.3. Trajet

Il est limité au trajet du lieu de résidence au lieu de travail et retour et ne peut excéder 75 kilomètres par trajet. Toutefois, sur certains trajets supérieurs à 75 km, une tarification du même type peut être mise en place à l'initiative de certaines autorités organisatrices de transport.

S'il en résulte une amélioration de ses conditions de transport et si le nouveau trajet est égal ou moins long, l'abonné peut choisir comme :

- gare de départ, une gare autre que celle qui dessert sa résidence ;
- gare de destination, une gare autre que celle qui dessert son lieu de travail.

4.4.4. Validité

Il existe des abonnements hebdomadaires et des abonnements mensuels :

- les abonnements hebdomadaires sont valables 7 jours consécutifs à partir de la date indiquée par le voyageur, ce jour compris ;
- les abonnements mensuels le sont à compter du premier jour du mois, jusqu'au dernier jour. Pour les travailleurs de nuit, la validité de l'abonnement est reconnue jusqu'à 9 heures du matin, le lendemain du dernier jour du mois.

4.4.5. Attestation de l'employeur

L'attestation de l'employeur est établie sur un formulaire fourni par SNCF. Cette attestation précise notamment que son titulaire remplit bien les conditions exigées par le tarif. Lors de la validation par SNCF pour une période de 6 mois, le titulaire est invité à justifier de son identité. Cette attestation doit être présentée à tout contrôle conjointement avec l'abonnement de travail.

4.4.6. Conditions de délivrance

Les abonnements de travail sont délivrés à l'avance ou pour une utilisation immédiate. L'indication de la période d'utilisation est portée lors de leur délivrance.

Les abonnements hebdomadaires sont émis, au plus tôt, un mois avant le jour origine de leur validité.

Les abonnements mensuels sont émis, pour un mois déterminé, à partir du 20 du mois précédant leur utilisation.

4.4.7. Surclassement

Dans certains trains sans réservation obligatoire, l'accès à la 1ère classe est autorisé aux porteurs d'un abonnement de travail. Ceux-ci peuvent :

- soit se munir d'un abonnement de travail valable dans cette classe, dont le prix est équivalent au double de celui de l'abonnement de 2ème classe ;
- soit se surclasser en acquittant le complément de prix calculé au prix tarif normal ou en tenant compte, le cas échéant, de la réduction à laquelle l'abonné peut avoir droit à un autre titre.

4.4.8. Prix

Les prix des abonnements de travail résultent de l'application des formules algébriques reprises au Recueil des prix.

4.4.9. Utilisation des abonnements

Les abonnements sont valables uniquement pour l'itinéraire indiqué. Ils sont strictement personnels et doivent être présentés à toute demande.

Avant d'effectuer son premier voyage, le titulaire d'un abonnement doit indiquer à l'encre, à l'emplacement prévu à cet effet, ses nom et prénom, et/ou le numéro de l'attestation patronale ou de la carte TER régionale.

Les abonnements n'ont pas à être validés par le voyageur lors de l'accès au quai, à l'exception des titres magnétiques. Ces derniers ne comportant pas de période d'utilisation doivent être validés lors du premier voyage.

Si la gare de départ n'est pas dotée de composteur, le voyageur porteur d'un titre magnétique doit le valider, le premier jour d'utilisation, à la gare de départ du trajet de retour.

Lorsque l'abonné travaille de nuit, il peut faire valider son abonnement, au guichet, pour pouvoir en décaler l'utilisation en fin de validité.

L'abonné peut, soit à l'aller, soit au retour, prendre ou quitter le train à une gare intermédiaire du parcours pour lequel son abonnement a été souscrit, en abandonnant tout droit au parcours non effectué.

L'abonné est en situation irrégulière s'il :

- emprunte un autre itinéraire ;
- ne peut justifier de 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) ;
- ou ne peut produire, en même temps que son abonnement, l'attestation validée par son employeur.

4.4.10. Conditions particulières d'emprunt de certains trains

Les abonnements ne peuvent être utilisés que dans certains trains dont l'horaire est inscrit en caractères maigres dans l'Indicateur Horaires.

Lorsqu'un porteur d'abonnement de travail emprunte un train non autorisé, il est en situation irrégulière. Pour certaines relations, SNCF peut créer des catégories de titres dont l'utilisation est limitée à des trains désignés répondant aux conditions de prise et de cessation du travail des abonnés.

4.4.11. Utilisation de titres de transport en complément d'un abonnement de travail (soudure)

L'utilisation d'un abonnement de travail est autorisée dans la limite de 75 kilomètres d'une gare tête de lignes de Paris, en complément d'un forfait Navigo pour atteindre la limite de la zone d'application des tarifs d'Île-de-France Mobilités.

Seule l'utilisation simultanée de titres de même nature, en cours de validité, est autorisée :

- abonnement de travail hebdomadaire/Forfait Navigo Semaine ;
- abonnement de travail mensuel ou annuel/Forfait Navigo Mois ou Annuel.

L'utilisation conjointe de tout autre titre de transport n'est pas admise.

4.4.12. Perte ou vol des abonnements

En cas de perte ou de vol, les abonnements ne sont pas remboursés. Aucun duplicata n'est délivré.

4.4.13. Échange et remboursement

Les abonnements déposés dans une gare, au plus tard la veille du premier jour de validité, sont échangés sans frais ou remboursés, lorsqu'ils sont supérieurs au montant repris au Recueil des prix, après déduction d'une retenue conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales, dont le montant est arrondi au décime d'euro inférieur.

Les abonnements hebdomadaires et mensuels sont remboursés pour la moitié de leur prix uniquement en cas de maladie, licenciement ou changement imposé du lieu de travail, à condition d'être déposés dans une gare :

- dans les 48 heures qui suivent la date de début de validité, pour les abonnements hebdomadaires ;
- dans les 10 premiers jours du mois d'utilisation, pour les abonnements mensuels.

4.5. Abonnements pour Élèves, Étudiants et Apprentis

4.5.1. Bénéficiaires

Le tarif Elève Etudiant Apprenti est un tarif social destiné :

- Aux élèves de moins de 21 ans
- Aux étudiants de moins de 26 ans
- Aux apprentis de moins de 29 ans.

afin de leur permettre d'effectuer leur trajet en TGV ou INTERCITÉS entre leur domicile et leur lieu d'étude ou d'apprentissage localisé en France.

Pour bénéficier de cet abonnement, les intéressés sont tenus de se procurer une attestation délivrée par l'Etat (demande à présenter par le bénéficiaire sur un site internet dédié). Cette attestation d'état devra ensuite être présentée lors de l'achat des billets en gare et lors des contrôles à bord des trains.

4.5.2. Achat & Prix

Le tarif réduit élèves, étudiants et apprentis est délivré uniquement en e-billet. Ces billets sont utilisables exclusivement sur les parcours domicile-lieux d'étude (parcours mentionné sur l'attestation). Pour un parcours nécessitant l'emprunt de plusieurs TGV / INTERCITÉS, il est nécessaire de disposer d'un billet valable pour chaque train emprunté.

Les billets EEA peuvent s'acheter en gare par lot d'au moins 10 billets à utiliser dans un délai de 60 jours à partir de la date d'achat du lot (trajets allers et / ou retours). Ces billets sont non remboursables mais sont échangeables gratuitement jusqu'au jour du départ.

4.5.3. Validité sur TER

L'attestation de l'Etat n'est pas valable sur les trains régionaux TER. Pour ces trains, les demandeurs doivent se renseigner en gare ou sur Internet sur l'existence d'une offre tarifaire régionale Elève Etudiant Apprenti.

4.6. Tarifs Promenades d'enfants et assimilés

4.6.1. Bénéficiaires et prix réduit

Pour pouvoir bénéficier du tarif Promenade d'Enfants et des conditions associées, le groupe doit être composé d'au moins dix personnes et jusqu'à 99 personnes :

- 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 en 2nde classe

Le tarif promenades d'enfant offre une réduction de 75% accordée dans tous les trains nationaux dans la limite des places disponibles pour ce tarif dans les trains TGV et INTERCITÉS.

A défaut de places disponibles à ce tarif pour l'aller et le retour, les conditions de la gamme tarifaire « Jeunes en groupe » peuvent être proposées.

4.6.2. Délai d'utilisation

Ces titres de transports sont valables pendant 72 heures. Ce délai prend effet à compter de l'heure de départ du train emprunté (ou du premier train emprunté en cas d'utilisation de plusieurs trains) lors du voyage aller.

Ce tarif est proposé uniquement dans la cadre d'un aller-retour.

4.6.3. Demande

La demande du titre de transport collectif, doit parvenir à SNCF au moins 72 heures avant le retrait du titre de transport. Elle doit comporter obligatoirement les informations suivantes :

- Les nom et coordonnées du Client (ou le cas échéant, la raison sociale et l'adresse postale du Client), un numéro de téléphone portable ainsi qu'une adresse électronique valide,
- Le nombre et la répartition des Voyageurs par tranche d'âge (enfant de moins de 12 ans, enfant de moins de 15 ans et adultes)
- Les date(s) et horaire(s) du voyage souhaité
- Les prestation(s) envisagée(s)
- Une ou plusieurs solutions de remplacement au cas où la demande principale ne pourrait être satisfaite.

4.6.4. Réservation des places

Les dispositions du chapitre 3 de la Gamme Tarifaire (Jeunes en groupes) sont applicables.

4.6.5. Modalités de réservation

Pour réserver un voyage en groupe au tarif promenade d'enfants, l'organisateur doit adresser sa demande à l'Agence groupe SNCF en remplissant le formulaire disponible sur le site [sncf-voyageurs.com](https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/) : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/>

4.6.6. Remboursement

Des frais de retenue sont applicables pour la tarification « Promenade d'enfants ».
Pour une annulation partielle ou totale ou une modification de typologie de passagers effectuée :

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue
Avant le paiement du solde à J-60	0 %
Entre le paiement du solde et J-30	25 %
De J-29 à J-8	50 %
Dès J-7	100 %

L'intégralité des conditions de ventes et d'utilisation de l'offre pour les voyages en groupe est disponible sur internet : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/>

La finalisation de l'après-vente liée à l'annulation visée ci-avant, peut avoir lieu au plus tard jusqu'à deux (2) mois après la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage sous réserve d'avoir informé l'Agence groupe SNCF par message électronique de sa demande d'annulation, sinon la demande ne sera pas prise en compte.

VOLUME 4 – PERSONNES A MOBILITE REDUITE ET ACCOMPAGNANT DE PERSONNES A MOBILITE REDUITE

1. Personnes en situation de handicap (PSH)

Quelle que soit la nature de son handicap, un voyageur handicapé doit être muni d'un titre de transport établi au prix et aux conditions générales applicables au train emprunté.

1.1. Les Titulaires d'une carte d'invalidité

Les titulaires d'une carte d'invalidité (hors RPG) ou Carte Mobilité Inclusion ne bénéficient pas de réductions particulières du fait de leur handicap.

1.1.1. Le tarif GUIDE

Le voyageur titulaire d'une carte d'invalidité peut faire bénéficier d'un tarif GUIDE à un unique voyageur de plus de 12 ans qui l'accompagne et l'assiste sur le même trajet domestique/national et dans la même classe. Le tableau ci-après détaille les prix ou les réductions applicables aux différentes cartes d'invalidité pour des trains TGV, INTERCITÉS ou TER.

Les tableaux ci-après présentent le calcul des prix du tarif GUIDE pour les porteurs de cartes d'INVALIDITE selon le type de carte et de train.

A) Carte de personne handicapée émise avant le 1^{er} janvier 2017 (en circulation jusqu'au 31/12/2026)

A1) Pour TGV INOUI :

Type de carte	Mention	TGV Période normale sur Ligne à Grande Vitesse	TGV période pointe sur ligne à Grande Vitesse
Carte d'Invalidité (taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%) (CI)	- Aucune mention - Canne blanche	50% du Plein Tarif Loisir	50% du Plein Tarif Loisir
Carte d'Invalidité (taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%) (CI)	- Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement Cécité - Étoile Verte	3 € en 2 ^{nde} et en 1 ^{ère}	10 € en 2 ^{nde} et en 1 ^{ère}
Carte européenne de stationnement		Pas de réduction	Pas de réduction
Carte de priorité		Pas de réduction	Pas de réduction

A2) Pour INTERCITES et TER :

Type de carte	Mention	INTERCITÉS à réservation obligatoire	INTERCITÉS sans réservation obligatoire	TER
Carte d'Invalidité (taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%) (CI)	- Aucune mention - Canne blanche	50% du Plein Tarif Loisir	50% du Tarif Normal	50% du Tarif Normal
Carte d'Invalidité (taux d'incapacité égal ou supérieur à 80%) (CI)	- Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement Cécité - Étoile Verte	3 € sur les trains de jour et 10 € sur les trains de nuit	Gratuit	Gratuit
Carte européenne de stationnement		Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Carte de priorité		Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction

B) Carte Mobilité Inclusion (CMI) - Depuis le 1^{er} janvier 2017 – Carte au format ISO

B1) Pour TGV INOUI

Type de carte	Mention	TGV Période normale sur Ligne à Grande Vitesse	TGV période pointe sur ligne à Grande Vitesse
Carte Mobilité Inclusion	Invalidité	50% du Plein Tarif Loisir	50% du Plein Tarif Loisir
Carte Mobilité Inclusion	Invalidité avec sous-mention : - Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement cécité	3 € en 2 ^{nde} et en 1 ^{ère}	10 € en 2 ^{nde} et en 1 ^{ère}
Carte Mobilité Inclusion	Priorité	Pas de réduction	Pas de réduction
Carte Mobilité Inclusion	Stationnement	Pas de réduction	Pas de réduction

B2) Pour Intercités et TER :

Type de carte	Mention	INTERCITÉS à réservation obligatoire	INTERCITÉS sans réservation obligatoire	TER
Carte Mobilité Inclusion	Invalidité	50% du Plein Tarif Loisir	50% du Plein Tarif Loisir	50% du Plein Tarif Loisir
Carte Mobilité Inclusion	Invalidité avec sous-mention : - Besoin d'accompagnement - Besoin d'accompagnement cécité	3 € sur les trains de jour et 10 € sur les trains de nuit	Gratuit	Gratuit
Carte Mobilité Inclusion	Priorité	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Carte Mobilité Inclusion	Stationnement	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction

Le voyageur handicapé doit pouvoir justifier de son identité auprès des agents SNCF et présenter la pièce requise pour justifier de la réduction accordée à son guide. A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou son guide sont considérés comme étant en situation irrégulière.

Si deux personnes handicapées telles que définies ci-dessus voyagent ensemble, il est exclu que chacune d'elles puissent réciproquement bénéficier du tarif GUIDE.

Les chiens-guides d'aveugle et chiens d'assistance voyagent gratuitement et sans billet. Sous réserve de disponibilités, des places « Chiens-Guides/d'Assistance » peuvent également être réservées pour les voyageurs accompagnés de chiens guides et d'assistance (voir l'article 1.1 du volume 5 des Tarifs Voyageurs)

1.1.2. Conditions d'échange et de remboursement du tarif GUIDE

TGV INOUI	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet).
INTERCITÉS à réservation obligatoire	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet).
INTERCITÉS sans	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ. Billet non échangeable et non remboursable à partir du jour du départ.

réservation obligatoire	
TER	L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution Les conditions sont indiquées sur le titre de transport. Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restrictions spécifique liée au tarif). Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

1.2. Les Handicapés titulaires d'une carte Réformé et Pensionné de Guerre (RPG)

1.2.1. Les tarifs Réformés et Pensionnés de Guerre

Le voyageur titulaire d'une carte Réformé et Pensionné de Guerre délivrée par l'Office National des Anciens Combattants (ONAC), bénéficie d'une tarification spécifique décrite dans le tableau suivant :

Mention sur la Carte RPG	Taux de réduction appliqué sur le Tarif LOISIR NORMAL (TGV ou Trains INTERCITÉS à RESERVATION OBLIGATOIRE) ou au PLEIN TARIF (TER ou Train INTERCITÉS à RESERVATION FACULTATIVE)
Simple Barre Bleue	50%
Simple Barre Rouge	75%
Double Barre Bleue	75%
Double Barre Rouge	75%

1.2.2. Le tarif GUIDE pour Réformé et Pensionné de Guerre

Le voyageur titulaire d'une carte RPG avec double barre bleue ou double barre rouge peut faire bénéficier d'un tarif GUIDE RPG à un unique voyageur de plus de 12 ans qui l'accompagne et l'assiste sur le même trajet et dans la même classe.

Le tableau ci-après détaille les prix ou les réductions applicables aux guides RPG pour des trains TGV, INTERCITÉS ou TER.

Type de carte : carte de réformé et pensionné de guerre

Carte de Réformé & Pensionné de Guerre délivrée par l'Office National des Anciens Combattants (ONAC)

Pour TGV INOUI

Mention	TGV Période normale sur Ligne à Grande Vitesse	TGV période pointe sur ligne à Grande Vitesse	TGV période normale ou pointe sur Ligne Classique
Simple Barre Rouge	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction

Simple Barre Bleue	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Double Barre Rouge	75% du Plein Tarif Loisir	75% du Plein Tarif Loisir	75% du Plein Tarif Loisir
Double Barre Bleue	3 € en 2 ^{nde} 7,60 € en 1 ^{ère}	En 2 ^{nde} : 3 € + la différence entre le prix plein tarif loisir de pointe et le prix plein tarif loisir normal En 1 ^{ère} : 7,60 €	1,50 €

Pour INTERCITÉS et TER :

Mention	INTERCITÉS à réservation obligatoire	INTERCITÉS sans réservation obligatoire	TER
Simple Barre Rouge	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Simple Barre Bleue	Pas de réduction	Pas de réduction	Pas de réduction
Double Barre Rouge	75% du Plein Tarif Loisir	75% du Plein Tarif Loisir	75% du Plein Tarif Loisir
Double Barre Bleue	1,50 €	1,50 €	Gratuit

Le voyageur Réformé et Pensionné de Guerre doit pouvoir justifier de son identité auprès des agents SNCF et présenter la pièce requise pour la justification de la réduction accordée à son guide RPG. A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou son guide sont considérés comme étant en situation irrégulière.

Les chiens guides d'aveugle ou chiens d'assistance voyagent gratuitement et sans billet.

1.2.3. Conditions d'échange et de remboursement des tarifs Réformés & Pensionnés de Guerre & GUIDE Réformés & Pensionnés de Guerre

	Reformé et Pensionne de Guerre	GUIDE - RPG
TGV INOUI	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur) et remboursable uniquement avant départ, 19 € de frais dès 6 jours avant départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable et remboursable 1 fois (même jour, même trajet).

INTERCITÉS à réservation obligatoire et <u>INTERCITÉS</u> à réservation non obligatoire	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur) et remboursable uniquement avant départ : 40% du prix dès 6 jours avant départ (max 15 € de frais). Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet) et non remboursable après échange.	Billet échangeable (ajustement au tarif en vigueur) et remboursable uniquement avant départ : 40% du prix dès 6 jours avant départ (max 15 € de frais). Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet) et non remboursable après échange.
TER	L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution. Les conditions sont indiquées sur le titre de transport. Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restrictions spécifique liée au tarif). Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.	L'échange ou le remboursement des billets TER est possible selon les canaux de distribution. Les conditions sont indiquées sur le titre de transport. Le M billet ou le billet imprimé TER ne sont pas échangeables. Ils sont remboursables jusqu'à J-1 (sauf restrictions spécifique liée au tarif). Certaines Régions peuvent imposer une retenue de 10% ou un montant minimal pour le remboursement des titres de transport.

1.3. Les voyageurs en fauteuil roulant

Afin de bénéficier d'un placement adapté dans les trains, les voyageurs utilisateurs de fauteuil roulant (UFR) doivent préalablement le préciser en amont, au moment de la réservation de leur billet.

A bord des TGV et dans la limite des disponibilités, les voyageurs en fauteuil roulant sont systématiquement placés en 1ère classe dans des espaces adaptés tout en bénéficiant d'un prix en 2nde classe. Cette disposition s'applique également au premier accompagnateur du voyageur en fauteuil roulant.

Un voyageur en fauteuil roulant détenteur d'une carte d'invalidité ou d'une carte RPG pourra également bénéficier des avantages mentionnés aux paragraphes 1.1 et 1.2.

1.3.1. Le Tarif ACCOMPAGNANT Usager Fauteuil Roulant (UFR) dans les TGV

Les accompagnants du voyageur en fauteuil roulant (dans la limite de 3 personnes) peuvent bénéficier d'un tarif réduit ACCOMPAGNANT UFR lorsqu'ils voyagent en 1ère classe avec une réduction de 30% sur le prix du tarif LOISIR 1ère classe.

Aucune pièce justificative n'est à fournir par le voyageur en fauteuil roulant ou l'un de ses accompagnants.

1.3.2. Le Tarif ACCOMPAGNANT Usager Fauteuil Roulant (UFR) dans les INTERCITÉS

Le voyageur en fauteuil roulant est placé en 2^{nde} classe. Les accompagnants du voyageur en fauteuil roulant (dans la limite de 3 personnes) bénéficient automatiquement d'un tarif réduit ACCOMPAGNANT UFR en 2^{nde} classe avec une réduction de 30% sur le prix du tarif LOISIR 2^{nde} classe.

Aucune pièce justificative n'est à fournir par le voyageur en fauteuil roulant ou l'un de ses accompagnants.

1.3.3. Conditions d'échange et de remboursement du tarif ACCOMPAGNANT UFR

TGV et INTERCITÉS	Autres Trains
Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. Dès 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois (même jour, même trajet).	Non Applicable

1.3.4. Les caractéristiques techniques pour le fauteuil roulant

Le fauteuil roulant de la personne handicapée devra respecter la réglementation européenne 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).

Cette réglementation énonce que les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant manuel ou électrique sont de 70 cm de large, de 120 cm de profondeur et de 137,5 cm de hauteur (voyageur compris), et que le diamètre de braquage est de 1 500mm.

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.

À bord du train, le voyageur en fauteuil roulant doit bloquer les roues de son fauteuil roulant pendant toute la durée du trajet.

2. Service ACCÈS PLUS

Service ACCÈS PLUS d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite

Le service d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite Accès Plus est un service gratuit d'assistance pour aider à embarquer et débarquer du train.

Les conditions générales d'utilisation sont disponibles sur internet : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/cgu-service-assistance-pmr-psh/>

Il doit être réservé auprès d'Assist'enGare.

Découvrez toutes les informations et les modalités d'accès au service sur <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/service-assistance-gare-PMR>

VOLUME 5 – PRESTATIONS ASSOCIEES AU TRANSPORT

1. Réservations des places assises, des couchettes

1.1. Objet

La réservation des places a pour objet de permettre aux voyageurs, au moment de l'achat de leur titre de transport ou lorsqu'ils sont munis d'un titre de transport valable pour le parcours à effectuer, de s'assurer à l'avance, en fonction des catégories de places offertes dans le train emprunté et dans la mesure des possibilités, de la disponibilité :

- d'une place assise ;
- d'une place assise dans un espace dédié offrant des prestations de restauration ;
- d'une couchette.

Ne sont pas considérés comme place assise, les sièges du bar et les strapontins. Tout renseignement concernant les conditions de réservation peut être fourni par les établissements ouverts au trafic des voyageurs.

Pour l'accès à certains trains, pour certaines relations et pour certains produits, la réservation d'une place est obligatoire ; c'est en particulier le cas pour les TGV, l'occupation de places couchées et de certains espaces ainsi que l'utilisation de certains services à bord.

Il peut être de même pour les voyages à forfait ; cette particularité est alors portée à la connaissance de la clientèle.

Billets sans place attribuée

Dans certains trains à réservation obligatoire, des titres de transport portant la mention « SANS PLACE ATTRIBUEE » ou « PLACE NON ATTRIBUEE » peuvent être délivrés. Le nombre de billets « SANS PLACE ATTRIBUEE » est déterminé compte tenu des défections habituellement constatées. Le titre délivré avec cette mention ne comporte donc aucune indication de placement. Un billet « SANS PLACE ATTRIBUEE » ne garantit pas la possibilité d'occuper une place assise en toute circonstance.

Le prix d'un billet « SANS PLACE ATTRIBUEE » correspond à la classe empruntée du TGV ou INTERCITÉS à réservation obligatoire à bord duquel est effectué le voyage.

Le voyageur peut demander la ou les places qu'il souhaite retenir, soit avant (point 1.2 ci-dessous), soit pendant (point 1.3 ci-après) l'ouverture de la réservation au guichet.

Les places sont attribuées dans la mesure des disponibilités.

Certaines places sont revendicables sous forme de « préférences de placement » au moment de l'achat du billet de train. Elles sont soumises à disponibilité au moment de la réservation et ne peuvent être garanties. Elles doivent être revendiquées par des voyageurs qui ont réellement besoin de ces places.

Il s'agit des Places Accès Facile, Places Prioritaires et Places Chiens Guides/d'Assistance, disponibles en 2^{nde} et 1^{ère} classes sur TGV INOUI (y compris TGV Europe) et sur INTERCITES.

Les « Places Accès Facile » ou « Places Prioritaires » (hétérogénéité de noms selon nos canaux de vente) permettent aux voyageurs à mobilité réduite ou en situation de handicap (PMR/PSH) de bénéficier d'une place plus adaptée (à proximité des WC/des sorties, bien orientées par rapport aux écrans à bord etc.). L'accès à ces places n'est pas soumis à la présentation d'une carte d'invalidité ou d'un tarif spécifique.

Les « Places Chiens-Guides/d'Assistance » permettent aux personnes en situation de handicap voyageant avec des chiens-guide ou d'assistance et pouvant justifier d'une carte d'invalidité ou de priorité et du certificat national d'identification du chien-guide de bénéficier de ces places plus adaptées (il est recommandé de faire porter au chien-guide un harnais équipé ou non d'un étrier rigide, un dossard ou encore une cape). Ces places sont également destinées à tout chien guide ou d'assistance en apprentissage accompagné de la personne chargée de son éducation (éducateur ou famille d'accueil).

Les chiens dits « de soutien émotionnel » (chargés de prévenir certains troubles de leur maître) ne sont pas considérés comme des « chiens d'assistance » et sont donc à ce titre soumis conditions de voyage « animal domestique ».

1.2. Demande pendant l'ouverture de la réservation aux guichets

Le voyageur peut :

- soit demander simultanément un titre de transport et la réservation des places. Il est délivré pour la classe de voiture et le trajet pour lequel la réservation est demandée, un titre de transport unique indiquant le prix total du voyage y compris le montant de la réservation ;
- soit présenter un titre de transport valable dans la classe et pour le trajet pour lequel la réservation est sollicitée. Dans ce cas, il est délivré un titre de transport ne comportant que le seul montant de la réservation.

La réservation des places et les titres de transport peuvent également être demandés par l'intermédiaire d'Internet, du téléphone ou au moyen des automates de vente SNCF.

1.3. Conditions d'utilisation des titres de transport comportant une réservation

Au moment du contrôle à bord du train, l'occupant d'une place réservée doit être en mesure de présenter le titre de transport valable dans la classe de voiture, pour le trajet et pour la date de la délivrance de la réservation. Les références relatives au placement et le prix total portés sur le titre de transport doivent correspondre à la place occupée par le voyageur.

A défaut, il peut être invité, par le personnel chargé du contrôle, à céder sa place à un voyageur qui ne peut occuper la place qu'il a réservée.

Aucune réservation de place (assise ou couchette) n'est admise pour les chiens et petits animaux domestiques, ainsi que pour les bagages.

SNCF peut attribuer à d'autres voyageurs des places réservées lorsque celles-ci ne sont pas occupées dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare indiquée sur le titre de transport. Elle peut également, en cas de nécessité, offrir à des voyageurs ayant effectué des réservations, des places différentes de celles qui leur avaient été primitivement attribuées.

1.4. Occupation de places couchées par des enfants

Pour occuper seul une place couchée, un enfant de moins de 4 ans doit s'acquitter d'un forfait Bambin de nuit (dont le montant figure au Recueil des prix, Volume 6).

Chaque enfant de 4 ans à moins de 12 ans dispose d'une couchette individuelle. Le prix payé par enfant est égal à la moitié du prix perçu pour un adulte.

Lorsque deux enfants de moins de 4 ans occupent ensemble une place couchée, ils doivent s'acquitter du paiement d'un seul forfait Bambin de nuit ou d'une seule réservation de place couchette pour deux.

1.5. Espace privatif en couchettes dans les trains de nuit nationaux

Pour des voyages à partir du 10 janvier 2024, en couchette 1^{ère} et 2^{ème} classe, il est possible de privatiser l'espace à partir d'une personne payante.

Ces possibilités sont proposées moyennant le paiement d'une somme forfaitaire dont le montant figure au recueil des prix. Ce service est disponible en quantité limitée selon le profil de remplissage des trains.

2. Service Junior & Cie

Le service Junior & Cie, proposé par TGV INOUI, est un service d'accompagnement d'enfants en train qui prend en charge les enfants de 4 à 14 ans inclus de la gare de départ jusqu'à la gare d'arrivée.

Pour tout complément d'information, les conditions générales de vente sont disponibles sur le site Internet : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/conditions-generales-de-vente-du-service-junior-cie/>

3. Chiens et petits animaux domestiques accompagnant les voyageurs

3.1. Conditions d'admission

Aucun animal n'est normalement admis dans les voitures servant au transport des voyageurs. Cependant, les chiens muselés et tenus en laisse accompagnant leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de petite taille convenablement enfermés dans un contenant dont les dimensions ne dépassent pas 45 cm x 30 cm x 25 cm sont tolérés si les autres voyageurs ne s'y opposent pas (un contenant pourra accueillir un ou plusieurs animaux de petite taille).

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.

Particularités sur les trains Intercités de nuit : les chiens et les petits animaux domestiques sont acceptés en places assises et dans les espaces privatifs mais sont interdits en places couchettes.

3.2. Règle de tarification

GAMMES TRANSPORTEURS	Parcours nationaux		Parcours internationaux	
	Animal en contenant	Chien en laisse	Animal en contenant	Chien en laisse
TGV, Trains Intercités (hors Intercités de nuit)	Prix forfaitaire commun aux 2 catégories d'animaux		N/A	
TGV France- Suisse / France-Allemagne / France-Italie/ TGV INOUI France-Espagne			Prix forfaitaire animal en contenant	Prix forfaitaire Chien en laisse
TGV France-Bruxelles / France-Luxembourg / Paris-Fribourg			Prix forfaitaire commun aux 2 catégories	

Les prix forfaitaires applicables au transport des animaux accompagnés sur les trains TGV et Intercités sont indiqués au Recueil des prix. Les montants à percevoir s'appliquent pour chaque train emprunté par chien tenu en laisse ou par contenant.

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 à bord du train d'une pénalité forfaitaire.

Les personnes handicapées civiles détentrices d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 50 %, quel que soit leur handicap, peuvent voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance qui voyage gratuitement et sans billet. Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.

Les élèves chiens guides ou d'assistance voyagent gratuitement s'ils portent soit 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 valide ainsi que de sa carte d'éducateur de chien guide ou d'assistance et de la carte d'identification du chien.

Les chiens dits « de soutien émotionnel » (chargés de prévenir certains troubles de leur maître) ne sont pas considérés comme des « chiens d'assistance » et sont donc à ce titre soumis au tarif animal.

Sous réserve de disponibilités, des places « Chiens-Guides/d'Assistance » peuvent également être réservées pour les voyageurs accompagnés de chiens guides et d'assistance (voir l'article 1.1 du volume 5 des Tarifs Voyageurs).

4. Service Mes Bagages

Les voyageurs peuvent, à l'occasion de leur voyage, effectuer le transport d'objets ou d'effets personnels, comme des bagages enregistrés qu'ils confient à titre payant à SNCF dans le cadre du service Mes Bagages.

Pour tout complément d'information, les conditions générales de vente sont disponibles sur le site Internet : <https://mesbagages.sncf-connect.com/conditions-generales-de-vente/>

VOLUME 6 – RECUEIL DES PRIX

- INTERCITÉS de jour au 15 janvier 2024
- INTERCITÉS de nuit au 15 janvier 2024
- TGV au 15 janvier 2024.

L'ensemble des tarifs TER et leurs conditions d'application sont disponibles sous le lien suivant : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/ter/>

1. Formation des prix

1.1. Prix de base général

Paramètres de calcul du prix de base général au 1er mai 2016

Le prix de base seconde classe (pour les trajets dans certains trains autres que TGV) est calculé selon la formule : $P = a + bd$.

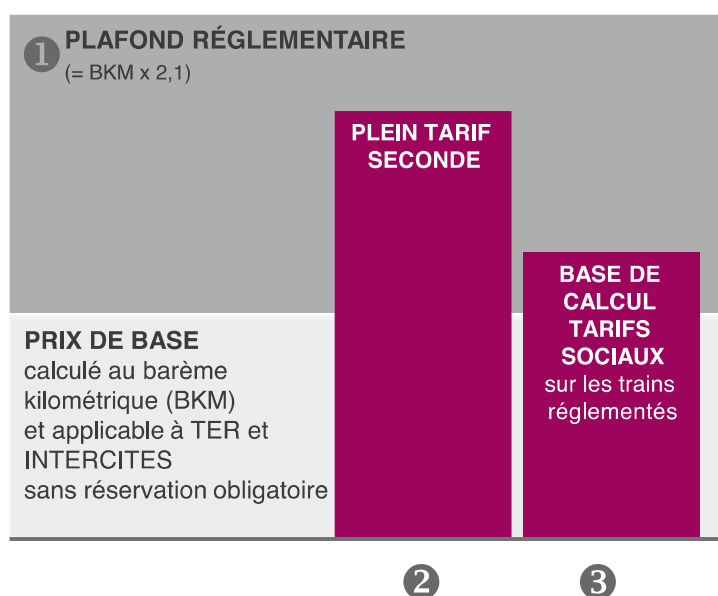
P étant le prix, **a** une constante, **b** le prix kilométrique et **d** la distance tarifaire.

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	1ère classe	2ème classe	1ère classe	2ème 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

1.2. Prix particuliers

Une tarification particulière est appliquée aux relations desservies par TGV, INTERCITÉS de nuit.



Principes réglementaires

- Des tarifs encadrés : **plafond réglementaire** fixé par arrêté, à 2,1 fois le prix de base
- Un **Plein Tarif SECONDE**, homologué par l'État pour chaque relation, inférieur au plafond réglementaire
- Une **Base de calcul** réduite pour les Tarifs Sociaux sur les trains réglementés

1/ Plafond réglementaire (=BKM x 2,1)

Prix de base calculé au barème kilométrique (BKM) et applicable à TER et INTERCITÉS sans réservation obligatoire

2/ Plein tarif SECONDE

3/ Base de calcul tarifs sociaux sur les trains réglementés

1.2.1. Prix Plein Tarif SECONDE et PREMIERE pour les relations directes desservies par INTERCITÉS de jour au 08 Janvier 2025

Le détail des tarifs des relations au départ ou à destination de Paris Bercy, de Paris Austerlitz et de Bordeaux St Jean est consultable directement via le lien ci-dessous : [Détail des tarifs](#)

1.2.2. Prix Plein Tarif SECONDE et PREMIERE pour les relations directes desservies par INTERCITÉS de nuit au 08 Janvier 2025

Le détail des tarifs des relations au départ ou à destination de Paris Austerlitz est consultable directement via le lien ci-dessous : [Détail des tarifs](#)

1.2.3. Prix Plein Tarif SECONDE et PREMIERE pour les relations directes desservies par TGV avec emprunt de ligne(s) à grande vitesse au 10 janvier 2023

Le détail de l'ensemble des prix plein tarif Seconde et Première des relations directes desservies par TGV avec emprunt de lignes à grande vitesse est consultable directement via le lien ci-dessous : [Détail des tarifs](#)

1.3. Prix spécifiques

1.3.1. Montant du forfait Bambin trajet direct

- Prix applicable aux places assises en 2ème classe et en 1ère classe : 9 €
- Prix applicable aux couchettes en 2ème classe et en 1ère classe : 30 €

1.3.2. Montant du forfait Bambin trajet en correspondance

- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe si une place assise + une place assise : 9 € sur chaque trajet soit 18 €
- Prix applicable en 2ème et en 1ère classe si une place assise + une couchette : 39 € (9 € sur le trajet avec place assise et 30 € sur le trajet avec couchette)

1.3.3. Chiens en laisse et autres petits animaux domestiques en contenant, accompagnant les voyageurs

- TGV INOUI / Intercités jour : 7 € par train
- Intercités de nuit 19 € par train en place assise, gratuit dans les espaces privés (animaux interdits en place couchette).

1.3.4. Voyageurs ne pouvant régler le prix de leur billet

- Indemnité pour paiement en gare de destination : 10 €

1.3.5. Montant de la réservation d'une place dans l'Espace Vélo

La réservation d'un emplacement pour un vélo est requise à bord des TGV et des INTERCITÉS de jour soumis à réservation et INTERCITÉS de nuit. Elle doit impérativement être faite au guichet, par téléphone ou sur snCF-connect.com/, en même temps que l'achat du billet voyageur.

- Prix applicable : 10 € sur TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire. 5 € sur INTERCITÉS sans réservation obligatoire.

1.4. Réservation des places

1.4.1. Assises, couchettes

- Places assises dans un train autre que TGV : 1,50 €
- Couchette 1ère et 2ème classe, INTERCITÉS de nuit, montant par couchette et par nuit : 19,50 €

1.4.2. Espace privé

- Espace privé 2ème classe 6 couchettes : 150 à 540 €
- Espace privé 4 couchettes : 180 à 570€

2. Prix réduits

2.1. Les CARTES AVANTAGE Jeune, Adulte et Senior depuis le 17/06/2021

- Jeune : 49 €
- Senior : 49 €
- Adulte : 49 €

2.2. La CARTE LIBERTE

Prix particuliers à partir du 29/02/2024 : Prix de la Carte Liberté valable sur France entière en 1ère et 2nde classe :

- Prix annuel : 349 € au lieu de 399€

Prix pour les clients munis d'un code entreprise (ou code FCE) à partir du 29/02/2024 : Prix de la Carte Liberté valable sur France entière en 1ère et 2nde classe :

- Prix annuel : 299 € au lieu de 379€

2.3. Les Forfaits et abonnements

2.3.1. Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

A. Forfait Hebdomadaire ou Mensuel souscrit à partir du 1er avril 2009

Rappel : Les abonnements Forfait Hebdomadaire ou Mensuel à parcours déterminé souscrit à compter du 1er avril 2009, ne bénéficient plus de la dégressivité des prix.

Forfaits mensuels – 1^{ère} année

Distance (d)	Prix en 2ème classe calculés selon la formule $P = a + bd$		Prix en 1ère classe calculés selon la formule $P = a + bd$	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	104,5610	0,0000	158,9327	0,0000
De 7 à 14km	46,3607	9,6800	70,4683	14,7136
De 15 à 43km	128,2834	3,8301	194,9908	5,8218
De 44 à 64km	207,8382	2,0258	315,9141	3,0792
De 65 à 104km	275,5358	0,9608	418,8144	1,4604
De 105 à 133km	280,1155	0,9388	425,7756	1,4270
De 134 à 199km	288,9144	0,9052	439,1499	1,3759
De 200 à 259km	429,0901	0,2007	652,2170	0,3051
De 260 à 392km	434,6488	0,1782	660,6662	0,2709
De 393 à 9 999km	438,5910	0,1677	666,6583	0,2549

Forfaits hebdomadaires – 1^{ère} année

Distance (d)	Prix en 2ème classe calculés selon la formule $P = a + bd$		Prix en 1ère classe calculés selon la formule $P = a + bd$	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	28,8588	0,0000	43,8654	0,0000
De 7 à 14km	12,7956	2,6717	19,4493	4,0610
De 15 à 43km	35,4062	1,0571	53,8174	1,6068
De 44 à 64km	57,3633	0,5591	87,1922	0,8498
De 65 à 104km	76,0479	0,2652	115,5928	0,4031
De 105 à 133km	77,3119	0,2591	117,5141	0,3938
De 134 à 199km	79,7404	0,2498	121,2054	0,3797
De 200 à 259km	118,4289	0,0554	180,0119	0,0842
De 260 à 392km	119,9631	0,0492	182,3439	0,0748
De 393 à 9 999km	121,0511	0,0463	183,9977	0,0704

B. Forfait Hebdomadaire ou Mensuel souscrit avant le 1er avril 2009

Forfaits mensuels

Prix en 2^{ème} classe calculés selon la formule $P = a + bd$

Distance (d)	Forfaits mensuels	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	81,2783	0,0000
De 7 à 14km	36,8091	7,3570
De 15 à 43km	104,7658	2,5097
De 44 à 64km	178,1502	0,6951
De 65 à 104km	180,6679	0,6615
De 105 à 133km	172,8812	0,7461
De 134 à 199km	178,1729	0,7286
De 200 à 259km	269,8963	0,2679
De 260 à 392km	287,4034	0,1995
De 393 à 9 999km	290,9811	0,1880

Prix en 1ère classe calculés selon la formule $P = a + bd$

Distance (d)	Forfaits mensuels	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	123,5430	0,0000
De 7 à 14km	55,9498	11,1826
De 15 à 43km	159,2440	3,8147
De 44 à 64km	270,7883	1,0566
De 65 à 104km	274,6152	1,0055
De 105 à 133km	262,7794	1,1341
De 134 à 199km	270,8228	1,1074
De 200 à 259km	410,2423	0,4071
De 260 à 392km	436,8532	0,3032
De 393 à 9 999km	442,2912	0,2858

Forfaits hebdomadaires

Prix en 2ème classe calculés selon la formule $P = a + bd$

Distance (d)	Forfaits hebdomadaires	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	27,0547	0,0000
De 7 à 14km	12,3717	2,4470
De 15 à 43km	34,8967	0,8359
De 44 à 64km	59,2535	0,2330
De 65 à 104km	60,0448	0,2219
De 105 à 133km	57,7704	0,2472
De 134 à 199km	59,1532	0,2440
De 200 à 259km	90,2944	0,0877
De 260 à 392km	95,9675	0,0657
De 393 à 9 999km	102,2509	0,0493

Prix en 1ère classe calculés selon la formule $P = a + bd$

Distance (d)	Forfaits hebdomadaires	
	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	41,1231	0,0000
De 7 à 14km	18,8050	3,7194
De 15 à 43km	53,0430	1,2706
De 44 à 64km	90,0653	0,3542
De 65 à 104km	91,2681	0,3373
De 105 à 133km	87,8110	0,3757
De 134 à 199km	89,9129	0,3709
De 200 à 259km	137,2475	0,1333
De 260 à 392km	145,8706	0,0999
De 393 à 9 999km	155,4214	0,0749

Montant de la réservation pour voyager dans un train INTERCITÉS avec un Forfait Hebdomadaire ou Mensuel

Pour les parcours INTERCITÉS en places assises	1,5 €
Pour les parcours INTERCITÉS de nuit en places couchettes	19,5 €

2.3.2. Abonnements et PASS : Tableau des zones d'équivalence tarifaire

Nom de la zone	Gare principale	Gare secondaire
Zone Paris Sud	Paris Gare de Lyon	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne-la-Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Paris Ouest	Paris Montparnasse 1-2	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau, Paris Montparnasse 3 Vaugirard, Paris Austerlitz
Zone Paris Nord	Paris Nord	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Paris Est	Paris Gare de l'Est	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Lille	Lille Flandres	Lille Europe, Roubaix, Tourcoing, Croix-Wasquehal
Zone Calais	Calais Ville	Calais Fréthun
Zone Lyon	Lyon Part-Dieu	Lyon Perrache, Lyon St-Exupéry
Zone Valence	Valence TGV	Valence-Ville
Zone Avignon	Avignon TGV	Avignon-Centre
Zone Marseille	Marseille St Charles	Aix en Provence TGV
Zone Reims	Reims	Champagne-Ardenne TGV
Zone Bar-le-Duc	Bar-le-Duc	Meuse TGV
Zone Lorraine	Lorraine TGV	Nancy, Metz
Zone Belfort-Montbéliard	Belfort-Montbéliard TGV	Belfort Ville, Montbéliard
Zone Besançon	Besançon Franche Comté TGV	Besançon Viotte
Zone Montpellier	Montpellier Saint Roch	Montpellier Sud de France
Zone Nîmes	Nîmes	Nîmes Pont du Gard

2.3.3. Abonnement de travail

Prix des abonnements hebdomadaires en 2ème classe calculés selon la formule $P = a + bd$

Distance (d)	Constante (a)	Prix kilométrique (b)
De 1 à 6km	6,30	0,00
De 7 à 15km	2,67	0,5728
De 16 à 25km	3,77	0,5161
De 26 à 49km	4,76	0,4739
De 50 à 75km	6,57	0,4365

Prix des abonnements hebdomadaires en 1ère classe

Coefficient de proportionnalité abonnement hebdomadaire 1ère classe / 2 abonnements hebdomadaires 2ème classe : 2

Prix des abonnements mensuels en 2ème classe

Coefficient de proportionnalité abonnement mensuel 2ème classe / abonnement hebdomadaire 2ème classe : 3,60

Prix des abonnements mensuels en 1ère classe

Coefficient de proportionnalité abonnement mensuel 1ère classe / abonnement mensuel 2ème classe : 2

2.4. Les groupes

Aucun acompte n'est demandé au moment de la réservation, le client doit régler le solde selon la date d'anticipation du voyage.

Vente	Validation de la proposition et CGV	Paiement du solde
De J-330 à J-90	D+15	J-60
J-89 à J-80	D+5	J-60
De J-79 à J-60	D+1	J-60
De J-59 à J-50	D+1	J-50
J-49 à J-35	D+1	J-30
J-34 à J-20	D+1	D+1
J-19 à J-10	D	Le jour même
J-9 à J-3	D	Retrait en gare
J-2 à J-1	D	Retrait en gare

Synthèse des délais de validation de la proposition et des CGV, des délais de paiement du solde de voyage.

Les délais de paiement correspondent aux dates auxquelles les paiements doivent être réceptionnés et encaissés par SNCF.

Depuis le **1^{er} janvier 2022**, l'Agence groupe nationale généralise le paiement par **virement bancaire**. Ce mode de paiement reste **le seul accepté pour le règlement des réservations de voyages en groupe**.

2.5. Tarifs sociaux et conventionnés

2.5.1. Familles Nombreuses

Frais de traitement de dossier (unique quel que soit le type de demande) : 19 €

Tarifs_voyageurs_version 03 mars 2025.docx

2.5.2. Billet d'aller et retour populaire

Limite de l'indemnité ou du revenu versé aux demandeurs d'emploi, préretraités ou salariés en cessation anticipée d'activité, à ne pas dépasser pour pouvoir bénéficier de ces billets

- Par jour : 286 € (Deux fois le montant du plafond des cotisations de Sécurité sociale)
- Par mois : 5178 € (Deux fois le montant du plafond des cotisations de Sécurité sociale)

2.5.3. Guides de réformés pensionnés de guerre, des accompagnateurs de personnes handicapées civiles bénéficiant de la gratuité des transports

À l'exception des guides de RPG bénéficiant des dispositions de l'article 18 du Code des pensions militaires d'invalidité.

Montants, par place, perçus sur les relations directes desservies par TGV INOUI avec emprunt de ligne(s) à grande vitesse :

- 1^{ère} et 2^{nde} classe en période normale (PN) : 3 €
- 1^{ère} et 2^{nde} classe en période de pointe (PP) : 10 €

Pour les trains Intercités :

- 1^{ère} et 2^{nde} classe (trains de jour) : 3 €
- 1^{ère} et 2^{nde} classe (trains de nuit) : 10 €
-

3. Echange et remboursement, et justificatifs des billets

3.1. Échange et remboursement de titres dans les trains à réservation obligatoire

3.1.1. Billets émis au tarif Seconde et Première, PREM'S, Avantage avec une carte Avantage ou Liberté, congé annuel, familles nombreuses, réformés pensionnés de guerre, familles militaires

TGV INOUI	INTERCITÉS à réservation obligatoire
• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. • A partir de 6 jours avant départ, retenue de 19 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. A partir de 6 jours avant départ : retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. • Billet non échangeable et non remboursable après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.

3.1.2. Billets émis au tarif PRO SECONDE, Business Première, Flex Première, Liberté avec une carte Liberté, PASS, Forfait, Militaire :

TGV INOUI	INTERCITÉS à réservation obligatoire
• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.	• Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 30 min après départ. • A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.

Les voyageurs munis d'un billet au tarif PRO SECONDE, Business Première, Flex Première, Liberté avec une carte Liberté, PASS, Forfait Hebdomadaire ou Mensuel ou Militaire bénéficient d'une facilité d'échange le jour du départ : L'échange du billet pour un autre train du jour est possible sur un train complet à condition que l'échange soit effectué le jour du départ et sur le même trajet.

Il est à noter que l'échange sur un train complet est possible sans garantie de place assise et dans la limite du nombre maximum de places debout disponible. Le voyageur peut se voir refuser l'échange sur un train complet, notamment en cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs.

Les voyageurs munis d'un billet au tarif PRO SECONDE, Business Première, Flex Première, Liberté avec une carte Liberté bénéficient d'une facilité d'échange le jour du départ sur les trains OUIGO sans frais, uniquement le jour du départ et sur le même trajet en utilisant l'application TGV INOUI PRO.

Les voyageurs bénéficiant d'un abonnement MAX ACTIF, MAX ACTIF+ ne sont pas éligibles à cette offre.

Une fois le billet échangé pour un train OUIGO, le voyageur est soumis aux Conditions Générales de Vente OUIGO. Le billet OUIGO est non échangeable et non remboursable.

3.2. Échange et remboursement de titres dans les trains INTERCITÉS sans réservation obligatoire

3.2.1. Billets émis au tarif PREM'S, Seconde, Congé Annuel, tarif Avantage avec une carte Avantage ou Liberté, Famille Nombreuse, Réformé-Pensionné de guerre, Famille militaire

Tarifs	Conditions d'après-vente
PREM'S, Seconde, Congé Annuel, tarif Avantage avec une carte Avantage ou Liberté, Famille	Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. A partir de 6 jours avant départ :

Nombreuse, Réformé-Pensionné de guerre, Famille militaire	retenue de 40% du prix du billet avec un maximum de 15 €. Billet non échangeable et non remboursable après départ. A partir de 30 min avant départ, billet échangeable 1 fois maximum (même jour, même trajet) et non remboursable après 1 échange.
--	--

3.2.2. Billets émis au tarif Super Flex, Liberté, tarifs flexibles des cartes avantages, militaires et guides d'handicapés civils

Tarifs	Conditions d'après-vente
Superflex, Liberté, tarif flexible des cartes Avantage, Militaires, guides handicapés civils	Billet flexible valable 1 jour sur un trajet Intercités sans réservation obligatoire, le jour de circulation du train désigné sur le billet et sur le même itinéraire. Sans garantie de place assise en cas d'emprunt d'un autre train le jour J. - Echange et remboursement sans frais avant le Jour J - Non échangeable non remboursable à partir de J.

3.3. Remboursement du forfait Bambin

- Remboursable sans frais jusqu'au départ. A partir de 30 minutes avant le départ, l'échange est possible une fois maximum, uniquement pour le même jour et le même trajet. Après l'échange, le billet est non remboursable.
- Non remboursable après départ

A noter qu'à partir des voyages du 10 janvier 2024, le Forfait Bambin n'est pas remboursable si celui-ci a été vendu conjointement à un billet Adulte NO FLEX

3.4. Remboursement des titres animaux domestiques

- Titre remboursable sans frais jusqu'à l'heure du départ
- Titre non remboursable après le départ
- Titre non échangeable.

3.5. Validité des bons voyages et bons de caisse

- Les bons voyages émis par la SNCF ont une validité de 1 an.
- Les bons de caisses émis par la SNCF (outils de vente) ont une validité de 2 mois.

4. Régularisation des voyageurs en situation irrégulière

4.1. Cas général des barèmes de régularisation par activité

Les tableaux figurent en annexe 5 du volume 7 des Tarifs Voyageurs.

4.2. Montants des frais de dossier en cas de procès-verbal de constatation d'infraction

Le montant des frais de dossier est de 50 €.

4.3. Cas particuliers

Application d'un montant forfaitaire dans les situations suivantes

- Pass Billettique non validé : 5 €
- Soudure tarifaire non autorisée : 35 €
- Réservation non valable pour les clients PASS, Forfait Hebdomadaire ou Mensuel et abonnés MAX ACTIF / MAX ACTIF+ : 20 €
- Accès sans titre en zone accès non libre : 50 €
- Date non inscrite sur Pass Inter / FIP : 50 €
- 1 bagage excédentaire ou non conforme : 50€
- 2 bagages excédentaires ou non conformes : 100€
- 3 bagages (ou plus) excédentaires ou non conformes : 150 €

4.4. Lignes sur lesquelles le tarif de bord n'est pas applicable

Sur les lignes reprises ci-dessous, le tarif de bord n'est pas applicable lors de la régularisation d'un voyageur en situation irrégulière.

- Kruth - Mulhouse

Trains TER à accompagnement non systématique

5. Justificatif d'achat

A la suite de l'achat d'un titre de transport, un justificatif d'achat, reprenant les informations relatives au voyage peut être remis au voyageur. Les clients ayant acheté leur billet peuvent effectuer une demande en gare ou sur le site SNCF Voyageurs au lien suivant : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/dossier-voyageur/>

5.1. Demande de facture pour les trajets internationaux entre la France et l'Espagne opérés par les TGV INOUI

Pour tous les trajets internationaux effectué entre la France et l'Espagne pour lequel SNCF Voyageurs est transporteur, une demande de facturation peut être effectuée en cliquant sur le lien suivant : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-europe/tgv-inoui-espagne/votre-facture-pour-un-trajet-france-espagne/>.

5.2. Justificatif d'achat pour les trajets domestiques en Italie opérés par les TGV INOUI

Pour les trajets domestiques en Italie, un justificatif d'achat (reçu fiscal ou facture) est disponible en effectuant une demande sur le lien suivant : <https://sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-europe/tgv-inoui-italie/votre-formulaire-de-facture-pour-un-trajet-en-italie>

VOLUME 7 – ANNEXES

Annexe 1 : Numéros de téléphone, adresses Internet, prix des communications de nos services

Annexe 2 : Contributions locales temporaires à percevoir par trajet et par voyageur

Annexe 3 : Gares situées hors du territoire français auxquelles les présents tarifs sont applicables et conditions d'application

Annexe 4 : Calendrier voyageurs valable du premier octobre 2023 au trente et un décembre 2024 pour les trains TER.

Annexe 5 : Barèmes régularisation

Annexe 6 : Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire international des voyageurs (GCC-CIV/PRR)

Annexe 7 : Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire

Annex 8 : Modalités de retrait de la confirmation e-billet

Annexe 1 : Numéros de téléphone, adresses Internet, prix des communications de nos services

Téléphone

- Relation Client à Distance (RCAD) 3635 (service gratuit + prix d'un appel)
- Relation Client à Distance (RCAD) 00 33 1 84 94 3635 (service gratuit + prix d'un appel) pour les appels effectués à partir de l'étranger. Pour toute information, réservation de billets ou de services (Accès+, Junior et Cie, Bagages, Pro)
- Pour le suivi de votre commande et les réclamations, vous pouvez nous joindre au 3635 (service gratuit + prix d'un appel).
- Pour les demandes, en cours, de voyages en groupe : Agence Groupe SNCF : 0810 879 479
- (Service 0,05 €/mn + prix d'un appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, puis touche 2 de votre téléphone. Service après-vente de <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr> : 0810 879 479 (Service 0,05 €/mn + prix d'un appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, puis touche 1 de votre téléphone.

Internet

- www.sncf.com
- sncf-connect.com/
- tgvinoui.sncf

Annexe 2 : Gares situées hors du territoire français auxquelles les présents tarifs sont applicables et conditions d'application

Relations avec les gares suisses de Genève-Eaux-Vives, La Plaine, Le Locle, Le Locle-Col-des-Roches, Satigny, Vallorbe, Vernier-Meyrin

Les transports de voyageurs, de bagages et de chiens accompagnés dans les relations entre les gares SNCF, d'une part, et les gares suisses précitées, d'autre part, sont régis par la convention internationale du 3 juin 1999 entrée en vigueur le 1er juillet 2006, relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), et par les règles uniformes CIV qui lui sont annexées ; leurs prix sont calculés, sur ces sections de ligne, d'après la Gamme Tarifaire ou les tarifs à prix réduit de SNCF, et sur la distance obtenue de bout en bout, en faisant usage des tableaux de distances.

Relations avec la gare de Ventimiglia

Les transports de voyageurs, de bagages et de chiens accompagnés dans les relations entre les gares de SNCF et Ventimiglia sont régis par la convention internationale du 3 juin 1999 entrée en vigueur le 1er juillet 2006, relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), et par les règles uniformes CIV qui lui sont annexées ; leurs prix sont calculés, sur cette section de ligne, d'après la Gamme Tarifaire ou les tarifs à prix réduit de SNCF, et sur la distance obtenue de bout en bout, en faisant usage des tableaux de distances. Toutefois, dans le cas d'abonnements, le prix est égal à la somme des parts SNCF correspondant à chacune des distances de la gare française au point de Ventimiglia-frontière, d'une part, et du point de Ventimiglia-frontière à la gare de Ventimiglia, d'autre part.

Relations entre les gares SNCF de la ligne Nice-Limone-Confine et les autres gares SNCF via Ventimiglia-frontière - Piène-frontière ou vice versa

Les transports de voyageurs, de bagages et de chiens accompagnés sur ces relations sont régis par la convention internationale du 9 mai 1980, relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), et par les règles uniformes CIV qui lui sont annexées ; leurs prix sont calculés, sur la section de ligne Ventimiglia- Stazione - Piene-frontière ou vice versa située en territoire italien, d'après la Gamme Tarifaire ou les tarifs à prix réduit de SNCF, et sur la distance obtenue de bout en bout, en faisant usage des tableaux de distances. Toutefois, dans le cas d'abonnements, le prix est égal à la somme des parts SNCF correspondant, d'une part, à la distance totale du parcours à effectuer en territoire français et, d'autre part, à la distance afférente au parcours italien de transit de Ventimiglia-frontière à Piene-frontière ou vice versa.

Relations de ou pour Hendaye/Irun, Cerbère/Port-Bou

Les transports de voyageurs, de bagages et de chiens accompagnés sur les relations entre les gares de SNCF, d'une part, et les gares espagnoles d'Irun ou Port-Bou, d'autre part, sont régis par la convention internationale du 9 mai 1980, relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), et par les règles uniformes CIV qui lui sont annexées ; leurs prix sont calculés, sur cette section de ligne, d'après la Gamme Tarifaire ou les tarifs à prix réduit de SNCF, et sur la distance obtenue de bout en bout, en faisant usage des tableaux de distances.

Les billets d'aller et retour sont établis, à l'aller, jusqu'à Irun ou Port-Bou et, au retour, respectivement jusqu'à au départ d'Hendaye ou de Cerbère suivant le cas.

Les gares d'Hendaye ou de Cerbère peuvent délivrer des billets d'aller et retour, valables à l'aller, à destination de toutes les gares de SNCF et, au retour, respectivement jusqu'à Irun ou Port-Bou suivant le cas.

Dans le cas de billet d'aller et retour, le prix est appliqué sur la moyenne des distances des deux parcours aller et retour, arrondie au kilomètre supérieur lorsque cette moyenne donne une fraction d'un demi-kilomètre.

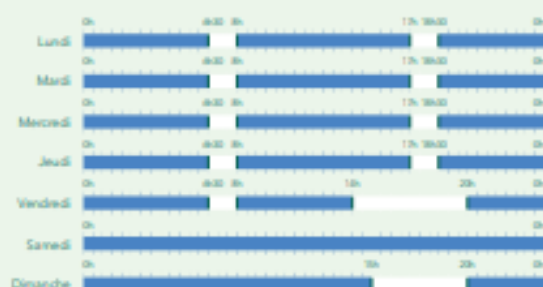
Annexe 3 : Calendrier voyageurs valable du premier octobre 2023 au trente et un décembre 2024 pour les trains TER.

Calendrier voyageurs



POUR LES TRAINS TER ET INTERCITÉS⁽¹⁾
VALABLE DU 01/10/2023 AU 31/12/2024.

🕒 Semaine-type



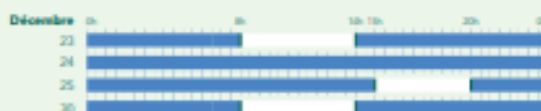
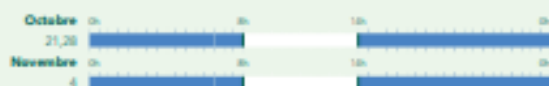
■ Période bleue :

- 50 % avec les cartes de réduction *Avantage*.
- 25 % de réduction avec *Découverte 12-25*, *Découverte Senior* ou *Découverte Enfant*⁽²⁾.

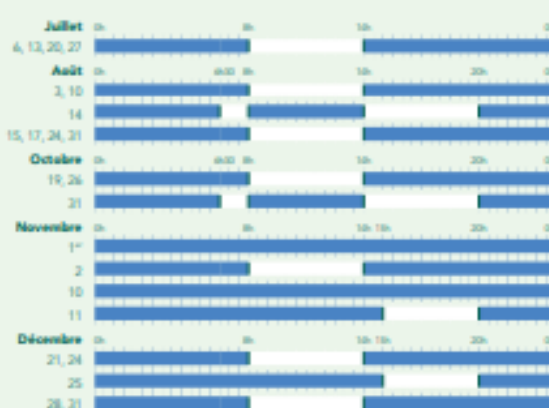
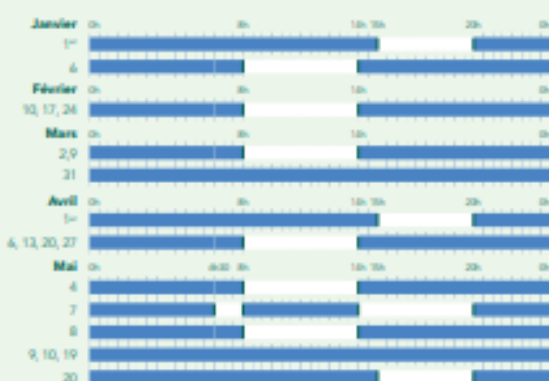
□ Période blanche :

- 25 % de réduction garantis avec les cartes de réduction *Avantage*.

📅 Jours particuliers 2023



📅 Jours particuliers 2024



(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 taux de réductions applicables sur TER. Le calendrier ne s'applique pas sur les relations internes à TER Pays de la Loire, Centre-Val de Loire, Normandie, Hauts-de-France, Grand Est, Bretagne, PACA et Nouvelle-Aquitaine. 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 137 799 160 €, RCS Boulogne 517 037 584. Date d'édition : 08/2023.

Annexe 4 : Barèmes régularisation

Barèmes régularisation TGV

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200km	De 201 à 300km	De 301 à 400km	De 401 à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800km
Barème exceptionnel	28 €	56 €	75 €	99 €	127 €	140 €	164 €
Barème exceptionnel minoré	21 €	42 €	56 €	74 €	95 €	105 €	123 €
Barème bord	38 €	66 €	85 €	109 €	137 €	150 €	174 €
Barème bord minoré	29 €	50 €	64 €	82 €	103 €	113 €	131 €
Barème contrôle	78 €	106 €	125 €	149 €	177 €	190 €	214 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	78 €	78 €	69 €	74 €	78 €	63 €	74 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	28 €	56 €	75 €	99 €	127 €	140 €
Barème contrôle majoré	150 €	178 €	206 €	225 €	249 €	277 €	290 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	28 €	56 €	75 €	99 €	127 €	140 €
Barème contrôle enfant	50 €	64 €	78 €	88 €	100 €	114 €	120 €
Barème contrôle enfant – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle enfant Insuffisance de perception	0 €	14 €	28 €	38 €	50 €	64 €	70 €

Première classe	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200km	De 201 à 300km	De 301 à 400km	De 401 à 600km	De 601 à 900km	Plus de 900km
Barème exceptionnel	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €	236 €
Barème exceptionnel minoré	29 €	50 €	79 €	105 €	137 €	146 €	177 €
Barème bord	49 €	77 €	115 €	150 €	192 €	205 €	246 €
Barème bord minoré	42 €	82 €	104 €	120 €	152 €	158 €	186 €
Barème contrôle	89 €	117 €	155 €	190 €	232 €	245 €	286 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	89 €	78 €	88 €	85 €	92 €	63 €	91 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €
Barème contrôle majoré	150 €	189 €	217 €	255 €	290 €	332 €	345 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €
Barème contrôle enfant	50 €	70 €	84 €	103 €	120 €	141 €	148 €
Barème contrôle enfant – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Barème contrôle enfant Insuffisance de perception	0 €	20 €	34 €	53 €	70 €	91 €	98 €

Barèmes régularisation INTERCITÉS à réservation obligatoire Jour

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200km	De 201 à 300km	De 301 à 400km	De 401 à 600km	De 601 à 800km
Barème exceptionnel	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €	110 €
Barème exceptionnel minoré	19 €	30 €	38 €	53 €	68 €	83 €
Barème bord	30 €	50 €	60 €	80 €	100 €	120 €
Barème bord minoré	23 €	38 €	45 €	60 €	75 €	90 €
Barème contrôle	70 €	90 €	100 €	120 €	140 €	160 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	70 €	65 €	60 €	70 €	70 €	70 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €
Barème contrôle majoré	150 €	175 €	190 €	200 €	220 €	240 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €

Première classe	Jusqu'à 100 km	De 101 à 200km	De 201 à 300km	De 301 à 400km	De 401 à 600km	Plus de 600km
Barème exceptionnel	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €	150 €
Barème exceptionnel minoré	26 €	49 €	56 €	75 €	98 €	113 €
Barème bord	40 €	70 €	80 €	120 €	150 €	170 €
Barème bord minoré	30 €	53 €	60 €	90 €	113 €	128 €
Barème contrôle	80 €	110 €	120 €	160 €	190 €	210 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	80 €	75 €	55 €	85 €	90 €	80 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €
Barème contrôle majoré	150 €	185 €	215 €	225 €	250 €	280 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €

Deuxième classe

	Accès clients TER en place assise sur parcours terminaux		IC NUIT en place assise		
	Jusqu'à 150km	De 151 à 300km	Jusqu'à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800km
Barème exceptionnel	27 €	50 €	80 €	100 €	120 €
Barème exceptionnel minoré	20 €	38 €	60 €	75 €	90 €
Barème bord	35 €	60 €	90 €	110 €	130 €
Barème bord minoré	26 €	45 €	68 €	83 €	98 €
Barème contrôle	50 €	90 €	130 €	150 €	170 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	50 €	60 €	70 €	70 €	70 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	30 €	60 €	80 €	100 €
Barème contrôle majoré	90 €	95 €	210 €	230 €	250 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	70 €	70 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	20 €	25 €	60 €	80 €	100 €

	IC NUIT en couchette deuxième classe			IC NUIT en couchette première classe		
	Jusqu'à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800km	Jusqu'à 600km	De 601 à 800km	Plus de 800km
Barème exceptionnel	100 €	120 €	140 €	190 €	210 €	250 €
Barème exceptionnel minoré	75 €	90 €	105 €	143 €	158 €	188 €
Barème bord	110 €	130 €	150 €	200 €	220 €	260 €
Barème bord minoré	83 €	98 €	113 €	150 €	165 €	195 €
Barème contrôle	150 €	170 €	190 €	240 €	260 €	300 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	70 €	70 €	70 €	120 €	70 €	90 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	80 €	100 €	120 €	120 €	190 €	210 €
Barème contrôle majoré	230 €	250 €	270 €	270 €	340 €	360 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	80 €	100 €	120 €	120 €	190 €	210 €

Barèmes Régularisation INTERCITÉS Sans Réservation Obligatoire

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	De 301 à 400km	Plus de 400km
Barème exceptionnel	8 €	12 €	20 €	30 €	50 €	60 €	85 €
Barème exceptionnel minoré	6 €	9 €	15 €	23 €	38 €	45 €	64 €
Barème bord	10 €	15 €	25 €	35 €	55 €	65 €	90 €
Barème bord minoré	8 €	11 €	19 €	26 €	41 €	49 €	68 €
Barème contrôle	50 €	50 €	50 €	60 €	75 €	85 €	110 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	40 €	45 €	35 €	50 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	0 €	0 €	20 €	30 €	50 €	60 €
Barème contrôle majoré	70 €	75 €	80 €	90 €	100 €	120 €	130 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	5 €	10 €	20 €	30 €	50 €	60 €

Première classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	De 301 à 400km	Plus de 400km
Barème exceptionnel	10 €	16 €	28 €	40 €	65 €	90 €	125 €
Barème exceptionnel minoré	7 €	12 €	21 €	30 €	49 €	68 €	94 €
Barème bord	15 €	20 €	35 €	45 €	70 €	95 €	130 €
Barème bord minoré	11 €	15 €	26 €	33 €	53 €	71 €	98 €
Barème contrôle	50 €	60 €	65 €	80 €	90 €	115 €	150 €
Barème contrôle – Indemnité forfaitaire	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €
Barème contrôle – Insuffisance de perception	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	65 €	90 €
Barème contrôle majoré	70 €	80 €	85 €	100 €	110 €	135 €	160 €
Barème contrôle majoré – Indemnité forfaitaire	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
Barème contrôle majoré – Insuffisance de perception	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	65 €	90 €

Barèmes régularisation TER

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.

Deuxième classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	Plus de 300km
Barème exceptionnel	7€	13€	22€	32€	55€	80€
Barème exceptionnel minoré	5€	9€	16€	22€	40€	60€
Barème bord	11€	17€	28€	40€	65€	90€
Barème bord minoré	8€	13€	20€	30€	50€	65€
Barème contrôle	50€	50€	50€	65€	90€	120€
Barème contrôle – IF	50€	50€	50€	50€	60€	70€
Barème contrôle – IP	0€	0€	0€	15€	30€	50€
Barème contrôle majoré	70€	70€	80€	90€	100€	120€
Barème contrôle majoré – IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
Barème contrôle majoré – IP	0€	0€	10€	20€	30€	50€

Première classe	Jusqu'à 25km	De 26 à 50km	De 51 à 100km	De 101 à 150km	De 151 à 300km	Plus de 300km
Barème exceptionnel	11€	18€	30€	44€	80€	125€
Barème exceptionnel minoré	8€	14€	24€	32€	60€	85€
Barème bord	16€	22€	38€	50€	90€	135€
Barème bord minoré	12€	16€	28€	36€	68€	100€
Barème contrôle	50€	60€	65€	85€	110€	145€
Barème contrôle – IF	50€	50€	50€	50€	70€	70€
Barème contrôle – IP	0€	10€	15€	35€	40€	75€
Barème contrôle majoré	70€	80€	85€	100€	110€	145€
Barème contrôle majoré – IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
Barème contrôle majoré – IP	0€	10€	15€	30€	40€	75€

Barèmes régularisations ALLEO (France < > Allemagne) sur relations internationales - 2ème classe

Barèmes exceptionnel	Barème exceptionnel	Barème exceptionnel minoré	Barème exceptionnel Enfant
Jusqu'à 70 km	24 €	18 €	12 €
De 71 km à 90 km	32 €	24 €	16 €
De 91 km à 100 km	30 €	23 €	15 €
De 101 km à 150 km	40 €	30 €	20 €
De 151 km à 160 km	46 €	35 €	23 €
De 161 km à 170 km	43 €	32 €	22 €
De 171 km à 190 km	47 €	42 €	28 €
De 191 km à 200 km	47 €	35 €	24 €
De 201 km à 220 km	49 €	37 €	25 €
De 221 km à 243 km	53 €	40 €	27 €
De 244 km à 250 km	58 €	44 €	29 €
De 251 km à 255 km	63 €	47 €	32 €
De 256 km à 260 km	59 €	44 €	30 €
De 261 km à 290 km	72 €	54 €	36 €
De 291 km à 300 km	62 €	47 €	31 €
De 301 km à 340 km	66 €	50 €	33 €
De 341 km à 360 km	74 €	56 €	37 €
De 361 km à 380 km	82 €	62 €	41 €
De 381 km à 400 km	81 €	61 €	41 €
De 401 km à 410 km	80 €	60 €	40 €
De 411 km à 430 km	92 €	69 €	46 €
De 431 km à 450 km	83 €	62 €	42 €
De 451 km à 470 km	91 €	68 €	46 ^e
De 471 km à 490 km	93 €	70 €	47 €
De 491 km à 500 km	94 €	71 €	47 €
De 501 km à 550 km	101 €	76 €	51 €
De 551 km à 560 km	99 €	74 €	50 €
De 561 km à 590 km	117 €	88 €	59 €
De 591 km à 600 km	116 €	87 €	58 €
De 601 km à 630 km	109 €	82 €	55 €
De 631 km à 657 km	117 €	88 €	59 €
De 658 km à 660 km	111 €	83 €	56 €
De 661 km à 680 km	132 €	99 €	66 €
De 681 km à 686 km	136 €	102 €	68 €
De 687 km à 700 km	114 €	86 €	57 €
De 701 km à 760 km	132 €	99 €	66 €
De 761 km à 780 km	142 €	107 €	71 €
De 781 km à 800 km	125 €	94 €	63 €
De 801 km à 830 km	133 €	100 €	67 €
De 831 km à 860 km	137 €	103 €	69 €
De 861 km à 900 km	146 €	110 €	73 €
De 901 km à 920 km	143 €	107 €	72 €

De 921 km à 930 km	147 €	110 €	74 €
De 931 km à 960 km	140 €	105 €	70 €
De 961 km à 970 km	144 €	108 €	72 €
De 971 km à 990 km	145 €	109 €	73 €
De 991 km à 1000 km	146 €	110 €	73 €
De 1001 km à 1040 km	149 €	112 €	75 €
De 1041 km à 1100 km	151 €	113 €	76 €
Plus de 1100 km	155 €	116 €	78 €

Barèmes de bord	Barème de bord	Barème de bord minoré	Barème de bord Enfant
Jusqu'à 70 km	43 €	32 €	31 €
De 71 km à 90 km	51 €	38 €	35 €
De 91 km à 100 km	49 €	37 €	34e
De 101 km à 150 km	59 €	44 €	39 €
De 151 km à 160 km	65 €	49 €	42 €
De 161 km à 170 km	62 €	47 €	41 €
De 171 km à 190 km	75 €	56 €	47 €
De 191 km à 200 km	66 €	50 €	43 €
De 201 km à 220 km	68 €	51 €	44 €
De 221 km à 243 km	72 €	54 €	46 €
De 244 km à 250 km	77 €	58 €	48 €
De 251 km à 255 km	82 €	62 €	51 €
De 256 km à 260 km	78 €	59 €	49 €
De 261 km à 290 km	91 €	68 €	55 €
De 291 km à 300 km	81 €	61 €	50 €
De 301 km à 340 km	85 €	64 €	52 €
De 341 km à 360 km	93 €	70 €	56 €
De 361 km à 380 km	101 €	76 €	60 €
De 381 km à 400 km	100 €	75 €	60 €
De 401 km à 410 km	99 €	74 €	59 €
De 411 km à 430 km	111 €	83 €	65 €
De 431 km à 450 km	102 €	77 €	61 €
De 451 km à 470 km	110 €	83 €	65 €
De 471 km à 490 km	112 €	84 €	66 €
De 491 km à 500 km	113 €	85 €	66 €
De 501 km à 550 km	120 €	90 €	70 €
De 551 km à 560 km	118 €	89 €	69 €
De 561 km à 590 km	136 €	102 €	78 €
De 591 km à 600 km	135 €	101 €	77 €
De 601 km à 630 km	128 €	96 €	74 €
De 631 km à 657 km	136 €	102 €	78 €
De 658 km à 660 km	130 €	98 €	75 €
De 661 km à 680 km	151 €	113 €	85 €
De 681 km à 686 km	155 €	116 €	87 €
De 687 km à 700 km	133 €	100 €	76 €
De 701 km à 760 km	151 €	113 €	85 €
De 761 km à 780 km	161 €	121 €	90 €

De 781 km à 800 km	144 €	108 €	82 €
De 801 km à 830 km	152 €	114 €	86 €
De 831 km à 860 km	156 €	117 €	88 €
De 861 km à 900 km	165 €	124 €	92 €
De 901 km à 920 km	162 €	122 €	91 €
De 921 km à 930 km	166 €	125 €	93 €
De 931 km à 960 km	159 €	119 €	89 €
De 9361 km à 970 km	163 €	122 €	91 €
De 971 km à 990 km	164 €	123 €	92 €
De 991 km à 1000 km	165 €	124 €	92 €
De 1001 km à 1040 km	168 €	126 €	94 €
De 1041 km à 1100 km	170 €	128 €	95 €
Plus de 1100 km	174 €	131 €	97 €

Barèmes contrôle	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
Jusqu'à 70 km	124 €	100 €	24 €
De 71 km à 90 km	132 €	100 €	32 €
De 91 km à 100 km	130 €	100 €	30 €
De 101 km à 150 km	140 €	100 €	40 €
De 151 km à 160 km	146 €	100 €	46 €
De 161 km à 170 km	143 €	100 €	43 €
De 171 km à 190 km	156 €	100 €	56 €
De 191 km à 200 km	147 €	100 €	47 €
De 201 km à 220 km	149 €	100 €	49 €
De 221 km à 243 km	153 €	100 €	53 €
De 244 km à 250 km	158 €	100 €	58 €
De 251 km à 255 km	163 €	100 €	63 €
De 256 km à 260 km	159 €	100 €	59 €
De 261 km à 290 km	172 €	100 €	72 €
De 291 km à 300 km	162 €	100 €	62 €
De 301 km à 340 km	166 €	100 €	66 €
De 341 km à 360 km	174 €	100 €	74 €
De 361 km à 380 km	182 €	100 €	82 €
De 381 km à 400 km	181 €	100 €	81 €
De 401 km à 410 km	180 €	100 €	80 €
De 411 km à 430 km	192 €	100 €	92 €
De 431 km à 450 km	183 €	100 €	83 €
De 451 km à 470 km	191 €	100 €	91 €
De 471 km à 490 km	193 €	100 €	93 €
De 491 km à 500 km	194 €	100 €	94 €
De 501 km à 550 km	201 €	100 €	101 €
De 551 km à 560 km	199 €	100 €	99 €
De 561 km à 590 km	217 €	100 €	117 €
De 591 km à 600 km	216 €	100 €	116 €
De 601 km à 630 km	209 €	100 €	109 €
De 631 km à 657 km	217 €	100 €	117 €

De 658 km à 660 km	211 €	100 €	111 €
De 661 km à 680 km	232 €	100 €	132 €
De 681 km à 686 km	236 €	100 €	136 €
De 687 km à 700 km	214 €	100 €	114 €
De 701 km à 760 km	232 €	100 €	132 €
De 761 km à 780 km	242 €	100 €	142 €
De 781 km à 800 km	225 €	100 €	125 €
De 801 km à 830 km	233 €	100 €	133 €
De 831 km à 860 km	237 €	100 €	137 €
De 861 km à 900 km	246 €	100 €	146 €
De 901 km à 920 km	243 €	100 €	143 €
De 921 km à 930 km	247 €	100 €	147 €
De 931 km à 960 km	240 €	100 €	140 €
De 9361 km à 970 km	244 €	100 €	144 €
De 971 km à 990 km	245 €	100 €	145 €
De 991 km à 1000 km	246 €	100 €	146 €
De 1001 km à 1040 km	249 €	100 €	149 €
De 1041 km à 1100 km	251 €	100 €	151 €
Plus de 1100 km	255 €	100 €	155 €

Barème contrôle majoré	Barème contrôle majoré	Indemnité forfaitaire majoré	Insuffisance de perception
Jusqu'à 70 km	150 €	150 €	0 €
De 71 km à 90 km	174 €	150 €	24 €
De 91 km à 100 km	182 €	150 €	32 €
De 101 km à 150 km	180 €	150 €	30 €
De 151 km à 160 km	190 €	150 €	40 €
De 161 km à 170 km	196 €	150 €	46 €
De 171 km à 190 km	193 €	150 €	43 €
De 191 km à 200 km	206 €	150 €	56 €
De 201 km à 220 km	197 €	150 €	47 €
De 221 km à 243 km	199 €	150 €	49 €
De 244 km à 250 km	203 €	150 €	53 €
De 251 km à 255 km	208 €	150 €	58 €
De 256 km à 260 km	213 €	150 €	63 €
De 261 km à 290 km	219 €	150 €	59 €
De 291 km à 300 km	222 €	150 €	72 €
De 301 km à 340 km	212 €	150 €	62 €
De 341 km à 360 km	216 €	150 €	66 €
De 361 km à 380 km	224 €	150 €	74 €
De 381 km à 400 km	232 €	150 €	82 €
De 401 km à 410 km	231 €	150 €	81 €
De 411 km à 430 km	230 €	150 €	80 €
De 431 km à 450 km	242 €	150 €	92 €
De 451 km à 470 km	233 €	150 €	83 €
De 471 km à 490 km	241 €	150 €	91 €
De 491 km à 500 km	243 €	150 €	93 €

De 501 km à 550 km	244 €	150 €	94 €
De 551 km à 560 km	251 €	150 €	101 €
De 561 km à 590 km	249 €	150 €	99 €
De 591 km à 600 km	267 €	150 €	117 €
De 601 km à 630 km	266 €	150 €	116 €
De 631 km à 657 km	259 €	150 €	109 €
De 658 km à 660 km	267 €	150 €	117 €
De 661 km à 680 km	261 €	150 €	111 €
De 681 km à 686 km	282 €	150 €	132 €
De 687 km à 700 km	286 €	150 €	136 €
De 701 km à 760 km	264 €	150 €	114 €
De 761 km à 780 km	282 €	150 €	132 €
De 781 km à 800 km	292 €	150 €	142 €
De 801 km à 830 km	275 €	150 €	125 €
De 831 km à 860 km	283 €	150 €	133 €
De 861 km à 900 km	287 €	150 €	137 €
De 901 km à 920 km	296 €	150 €	146 €
De 921 km à 930 km	293 €	150 €	143 €
De 931 km à 960 km	297 €	150 €	147 €
De 9361 km à 970 km	290 €	150 €	140 €
De 971 km à 990 km	294 €	150 €	144 €
De 991 km à 1000 km	295 €	150 €	145 €
De 1001 km à 1040 km	296 €	150 €	146 €
De 1041 km à 1100 km	299 €	150 €	149 €
Plus de 1100 km	301 €	150 €	151 €

Barèmes régularisations ALLEO (France < > Allemagne) sur relations internationales - 1ère classe

Barème exceptionnel	Barème exceptionnel	Barème exceptionnel minoré	Barème exceptionnel Enfant
Jusqu'à 70 km	41 €	31 €	21 €
De 71 km à 90 km	52 €	39 €	26 €
De 91 km à 100 km	49 €	37 €	25 €
De 101 km à 150 km	76 €	57 €	38 €
De 151 km à 160 km	74 €	56 €	37 €
De 161 km à 170 km	69 €	52 €	35 €
De 171 km à 190 km	101 €	76 €	51 €
De 191 km à 200 km	73 €	55 €	37 €
De 201 km à 220 km	80 €	60 €	40 €
De 221 km à 243 km	85 €	64 €	43 €
De 244 km à 250 km	102 €	77 €	51 €
De 251 km à 255 km	107 €	80 €	54 €
De 256 km à 260 km	96 €	72 €	48 €
De 261 km à 290 km	129 €	97 €	65 €
De 291 km à 300 km	103 €	77 €	52 €
De 301 km à 340 km	107 €	80 €	54 €
De 341 km à 360 km	123 €	92 €	62 €
De 361 km à 380 km	144 €	108 €	72 €
De 381 km à 400 km	135 €	101 €	67 €
De 401 km à 410 km	133 €	100 €	68 €
De 411 km à 430 km	156 €	117 €	78 €
De 431 km à 450 km	151 €	113 €	76 €
De 451 km à 470 km	142 €	107 €	71 €
De 471 km à 490 km	147 €	110 €	74 €
De 491 km à 500 km	148 €	111 €	74 €
De 501 km à 550 km	177 €	133 €	89 €
De 551 km à 560 km	155 €	116 €	78 €
De 561 km à 590 km	207 €	155 €	104 €
De 591 km à 600 km	203 €	152 €	102 €
De 601 km à 630 km	162 €	122 €	81 €
De 631 km à 657 km	207 €	155 €	104 €
De 658 km à 660 km	170 €	128 €	85 €
De 661 km à 680 km	227 €	170 €	114 €
De 681 km à 686 km	231 €	173 €	116 €
De 687 km à 700 km	171 €	128 €	86 €
De 701 km à 760 km	227 €	170 €	114 €
De 761 km à 780 km	239 €	179 €	120 €
De 781 km à 800 km	186 €	140 €	93 €
De 801 km à 830 km	192 €	144 €	96 €
De 831 km à 860 km	196 €	147 €	98 €
De 861 km à 900 km	246 €	185 €	123 €

De 901 km à 920 km	202 €	152 €	101 €
De 921 km à 930 km	247 €	185 €	124 €
De 931 km à 960 km	200 €	150 €	100 €
De 9361 km à 970 km	203 €	152 €	102 €
De 971 km à 990 km	204 €	153 €	102 €
De 991 km à 1000 km	207 €	155 €	104 €
De 1001 km à 1040 km	213 €	160 €	107 €
De 1041 km à 1100 km	216 €	162 €	108 €
Plus de 1100 km	218 €	164 €	109 €

Barème de bord	Barème de bord	Barème de bord minoré	Barème de bord Enfant
Jusqu'à 70 km	60 €	45 ^e	40 €
De 71 km à 90 km	71 €	53 €	45 €
De 91 km à 100 km	68 €	51 €	44 €
De 101 km à 150 km	95 €	71 €	57 €
De 151 km à 160 km	93 €	70 €	56 €
De 161 km à 170 km	88 €	66 €	54 €
De 171 km à 190 km	120 €	90 €	70 €
De 191 km à 200 km	92 €	69 €	56 €
De 201 km à 220 km	99 €	74 €	59 €
De 221 km à 243 km	104 €	78 €	62 €
De 244 km à 250 km	121 €	91 €	70 €
De 251 km à 255 km	126 €	95 €	73 €
De 256 km à 260 km	115 €	86 €	67 €
De 261 km à 290 km	148 €	111 €	84 €
De 291 km à 300 km	122 €	92 €	71 €
De 301 km à 340 km	126 €	95 €	73 €
De 341 km à 360 km	142 €	107 €	81 €
De 361 km à 380 km	163 €	122 €	91 €
De 381 km à 400 km	154 €	116 €	87 €
De 401 km à 410 km	152 €	114 €	86 €
De 411 km à 430 km	175 €	131 €	97 €
De 431 km à 450 km	170 €	128 €	95 €
De 451 km à 470 km	161 €	121 €	90 €
De 471 km à 490 km	166 €	125 €	93 €
De 491 km à 500 km	167 €	125 €	93 €
De 501 km à 550 km	196 €	147 €	108 €
De 551 km à 560 km	174 €	131 €	97 €
De 561 km à 590 km	226 €	170 €	123 €
De 591 km à 600 km	222 €	167 €	121 €
De 601 km à 630 km	181 €	136 €	100 €
De 631 km à 657 km	226 €	170 €	123 €
De 658 km à 660 km	189 €	142 €	104 €
De 661 km à 680 km	246 €	185 €	133 €
De 681 km à 686 km	250 €	188 €	135 €
De 687 km à 700 km	190 €	143 €	105 €
De 701 km à 760 km	246 €	185 €	133 €

De 761 km à 780 km	258 €	194 €	139 €
De 781 km à 800 km	205 €	154 €	112 €
De 801 km à 830 km	211 €	158 €	115 €
De 831 km à 860 km	215 €	161 €	117 €
De 861 km à 900 km	265 €	199 €	142 €
De 901 km à 920 km	221 €	166 €	120 €
De 921 km à 930 km	266 €	200 €	143 €
De 931 km à 960 km	219 €	164 €	119 €
De 9361 km à 970 km	222 €	167 €	121 €
De 971 km à 990 km	223 €	167 €	121 €
De 991 km à 1000 km	226 €	170 €	123 €
De 1001 km à 1040 km	232 €	174 €	126 €
De 1041 km à 1100 km	235 €	176 €	127 €
Plus de 1100 km	237 €	178 €	128 €

Barème contrôle	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
Jusqu'à 70 km	141 €	100 €	41 €
De 71 km à 90 km	152 €	100 €	52 €
De 91 km à 100 km	149 €	100 €	49 €
De 101 km à 150 km	176 €	100 €	76 €
De 151 km à 160 km	174 €	100 €	74 €
De 161 km à 170 km	169 €	100 €	69 €
De 171 km à 190 km	201 €	100 €	101 €
De 191 km à 200 km	173 €	100 €	73 €
De 201 km à 220 km	180 €	100 €	80 €
De 221 km à 243 km	185 €	100 €	85 €
De 244 km à 250 km	202 €	100 €	102 €
De 251 km à 255 km	207 €	100 €	107 €
De 256 km à 260 km	196 €	100 €	96 €
De 261 km à 290 km	229 €	100 €	129 €
De 291 km à 300 km	203 €	100 €	103 €
De 301 km à 340 km	207 €	100 €	107 €
De 341 km à 360 km	223 €	100 €	123 €
De 361 km à 380 km	244 €	100 €	144 €
De 381 km à 400 km	235 €	100 €	135 €
De 401 km à 410 km	233 €	100 €	133 €
De 411 km à 430 km	256 €	100 €	156 €
De 431 km à 450 km	251 €	100 €	151 €
De 451 km à 470 km	242 €	100 €	142 €
De 471 km à 490 km	247 €	100 €	147 €
De 491 km à 500 km	248 €	100 €	148 €
De 501 km à 550 km	277 €	100 €	177 €
De 551 km à 560 km	255 €	100 €	155 €
De 561 km à 590 km	307 €	100 €	207 €
De 591 km à 600 km	303 €	100 €	203 €
De 601 km à 630 km	262 €	100 €	162 €

De 631 km à 657 km	307 €	100 €	207 €
De 658 km à 660 km	270 €	100 €	170 €
De 661 km à 680 km	327 €	100 €	227 €
De 681 km à 686 km	331 €	100 €	231 €
De 687 km à 700 km	271 €	100 €	171 €
De 701 km à 760 km	327 €	100 €	227 €
De 761 km à 780 km	339 €	100 €	239 €
De 781 km à 800 km	286 €	100 €	186 €
De 801 km à 830 km	292 €	100 €	192 €
De 831 km à 860 km	296 €	100 €	196 €
De 861 km à 900 km	246 €	100 €	246 €
De 901 km à 920 km	302 €	100 €	202 €
De 921 km à 930 km	347 €	100 €	247 €
De 931 km à 960 km	300 €	100 €	200 €
De 9361 km à 970 km	303 €	100 €	203 €
De 971 km à 990 km	304 €	100 €	204 €
De 991 km à 1000 km	307 €	100 €	207 €
De 1001 km à 1040 km	313 €	100 €	213 €
De 1041 km à 1100 km	316 €	100 €	216 €
Plus de 1100 km	318 €	100 €	218 €

Barème contrôle majoré	Barème contrôle majoré	Indemnité forfaitaire majoré	Insuffisance de perception
Jusqu'à 70 km	150 €	150 €	0 €
De 71 km à 90 km	174 €	150 €	24 €
De 91 km à 100 km	182 €	150 €	32 €
De 101 km à 150 km	180 €	150 €	30 €
De 151 km à 160 km	190 €	150 €	40 €
De 161 km à 170 km	196 €	150 €	46 €
De 171 km à 190 km	193 €	150 €	43 €
De 191 km à 200 km	206 €	150 €	56 €
De 201 km à 220 km	197 €	150 €	47 €
De 221 km à 243 km	199 €	150 €	49 €
De 244 km à 250 km	203 €	150 €	53 €
De 251 km à 255 km	208 €	150 €	58 €
De 256 km à 260 km	213 €	150 €	63 €
De 261 km à 290 km	209 €	150 €	59 €
De 291 km à 300 km	222 €	150 €	72 €
De 301 km à 340 km	212 €	150 €	62 €
De 341 km à 360 km	216 €	150 €	66 €
De 361 km à 380 km	224 €	150 €	74 €
De 381 km à 400 km	232 €	150 €	82 €
De 401 km à 410 km	231 €	150 €	81 €
De 411 km à 430 km	230 €	150 €	80 €
De 431 km à 450 km	242 €	150 €	92 €
De 451 km à 470 km	233 €	150 €	83 €
De 471 km à 490 km	241 €	150 €	91 €

De 491 km à 500 km	243 €	150 €	93 €
De 501 km à 550 km	244 €	150 €	94 €
De 551 km à 560 km	251 €	150 €	101 €
De 561 km à 590 km	249 €	150 €	99 €
De 591 km à 600 km	267 €	150 €	117 €
De 601 km à 630 km	266 €	150 €	116 €
De 631 km à 657 km	259 €	150 €	109 €
De 658 km à 660 km	267 €	150 €	117 €
De 661 km à 680 km	261 €	150 €	111 €
De 681 km à 686 km	282 €	150 €	132 €
De 687 km à 700 km	286 €	150 €	136 €
De 701 km à 760 km	264 €	150 €	114 €
De 761 km à 780 km	282 €	150 €	132 €
De 781 km à 800 km	292 €	150 €	142 €
De 801 km à 830 km	275 €	150 €	125 €
De 831 km à 860 km	283 €	150 €	133 €
De 861 km à 900 km	287 €	150 €	137 €
De 901 km à 920 km	296 €	150 €	146 €
De 921 km à 930 km	293 €	150 €	143 €
De 931 km à 960 km	297 €	150 €	147 €
De 9361 km à 970 km	290 €	150 €	140 €
De 971 km à 990 km	294 €	150 €	144 €
De 991 km à 1000 km	295 €	150 €	145 €
De 1001 km à 1040 km	296 €	150 €	146 €
De 1041 km à 1100 km	299 €	150 €	149 €
Plus de 1100 km	301 €	150 €	151 €

Barèmes régularisations LYRIA (France < > Suisse) sur relations internationales - 2nde et 1ère classe

2ème classe

Barème exceptionnel

	Barème exceptionnel	Barème exceptionnel minoré	Barème exceptionnel Enfant	Barème exceptionnel Enfant minoré
CTCR	PT00	25%	PT00	50% de l'adulte
Jusqu'à 50km	45 €	34 €	23 €	17 €
De 51 à 100km	65 €	49 €	33 €	24 €
De 101 à 250km	85 €	64 €	43 €	32 €
De 251 à 300km	100 €	75 €	50 €	38 €
De 301 à 500km	120 €	90 €	60 €	45 €
De 501 à 580km	165 €	124 €	83 €	62 €
De 581 à 600km	180 €	135 €	90 €	68 €
De 601 à 700km	165 €	124 €	83 €	62 €
De 701 à 720km	190 €	143 €	95 €	71 €
Plus de 720km	165 €	124 €	83 €	62 €

Barème de bord

	Barème de bord	Barème de bord minoré	Barème de bord Enfant	Barème de bord Enfant minoré
CTCR	PT00	25%	PT00	50% de l'adulte
Jusqu'à 40km	60 €	45 €	30 €	23 €
De 51 à 100km	80 €	60 €	40 €	30 €
De 101 à 250km	100 €	75 €	50 €	38 €
De 251 à 300km	115 €	86 €	58 €	43 €
De 301 à 500km	135 €	101 €	68 €	51 €
De 501 à 580km	180 €	135 €	90 €	68 €
De 581 à 600km	195 €	146 €	98 €	73 €
De 601 à 700km	180 €	136 €	90 €	68 €
De 701 à 720km	205 €	154 €	103 €	77 €
Plus de 720km	180 €	135 €	90 €	68 €

Barème contrôle

	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception	Barème contrôle enfant	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
CTCR	PT00	-	-	-	-	50% de l'adulte
Jusqu'à 50km	95 €	95 €	0 €	50 €	50 €	0 €
De 51 à 100km	115 €	70 €	45 €	73 €	50 €	23 €
De 101 à 250km	135 €	70 €	65 €	83 €	50 €	33 €
De 251 à 300km	150 €	65 €	85 €	93 €	50 €	43 €

De 301 à 500km	170 €	70 €	100 €	100 €	50 €	50 €
De 501 à 580km	215 €	95 €	120 €	110 €	50 €	60 €
De 581 à 600km	230 €	65 €	165 €	133 €	50 €	83 €
De 601 à 700km	215 €	35 €	180 €	140 €	50 €	90 €
De 701 à 720km	240 €	75 €	165 €	133 €	50 €	83 €
Plus de 720km	215 €	25 €	190 €	145 €	50 €	95 €

Barème fraude

	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
CTCR	PT00		
Jusqu'à 40km	150 €	150 €	0 €
De 51 à 100km	195 €	150 €	45 €
De 101 à 250km	215 €	150 €	65 €
De 251 à 300km	235 €	150 €	85 €
De 301 à 500km	250 €	150 €	100 €
De 501 à 580km	270 €	150 €	120 €
De 581 à 600km	315 €	150 €	165 €
De 601 à 700km	330 €	150 €	180 €
De 701 à 720km	315 €	150 €	165 €
Plus de 720km	340 €	150 €	190 €

1ère classe

Barème exceptionnel

	Barème exceptionnel	Barème exceptionnel minoré	Barème exceptionnel Enfant	Barème exceptionnel Enfant minoré
CTCR	PT00	25%	PT00	50% de l'adulte
Jusqu'à 50km	55 €	41 €	28 €	21 €
De 51 à 100km	85 €	64 €	43 €	32 €
De 101 à 250km	115 €	86 €	58 €	43 €
De 251 à 300km	120 €	90 €	60 €	45 €
De 301 à 500km	140 €	105 €	70 €	53 €
De 501 à 580km	195 €	146 €	98 €	73 €
De 581 à 600km	200 €	150 €	100 €	75 €
De 601 à 700km	195 €	146 €	98 €	73 €
De 701 à 720km	225 €	169 €	113 €	84 €
Plus de 720km	195 €	146 €	98 €	73 €

Barème de bord

	Barème de bord	Barème de bord minoré	Barème de bord Enfant	Barème de bord Enfant minoré

CTCR	PT00	25%	PT00	50% de l'adulte
Jusqu'à 50km	70 €	53 €	35 €	26 €
De 51 à 100km	100 €	75 €	50 €	38 €
De 101 à 250km	130 €	98 €	65 €	49 €
De 251 à 300km	135 €	101 €	68 €	51 €
De 301 à 500km	155 €	116 €	78 €	58 €
De 501 à 580km	210 €	158 €	105 €	79 €
De 581 à 600km	215 €	161 €	108 €	81 €
De 601 à 700km	210 €	158 €	105 €	79 €
De 701 à 720km	240 €	180 €	120 €	90 €
Plus de 720km	210 €	158 €	105 €	79 €

Barème contrôle

	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception	Barème contrôle enfant	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
CTCR	PT00	-	-	-	-	50% de l'adulte
Jusqu'à 50km	105 €	105 €	0 €	50 €	50 €	0 €
De 51 à 100km	135 €	80 €	55 €	78 €	50 €	28 €
De 101 à 250km	165 €	80 €	85 €	93 €	50 €	43 €
De 251 à 300km	170 €	55 €	115 €	108 €	50 €	58 €
De 301 à 500km	190 €	70 €	120 €	110 €	50 €	60 €
De 501 à 580km	245 €	105 €	140 €	120 €	50 €	70 €
De 581 à 600km	250 €	55 €	195 €	148 €	50 €	98 €
De 601 à 700km	245 €	45 €	200 €	150 €	50 €	100 €
De 701 à 720km	275 €	80 €	195 €	148 €	50 €	98 €
Plus de 720km	245 €	20 €	225 €	163 €	50 €	113 €

Barème fraude

	Barème contrôle	Indemnité forfaitaire	Insuffisance de perception
CTCR	PT00		
Jusqu'à 40km	150 €	150 €	0 €
De 51 à 100km	205 €	150 €	55 €
De 101 à 250km	235 €	150 €	85 €
De 251 à 300km	265 €	150 €	115 €
De 301 à 500km	270 €	150 €	120 €
De 501 à 580km	290 €	150 €	140 €
De 581 à 600km	345 €	150 €	195 €
De 601 à 700km	350 €	150 €	200 €
De 701 à 720km	345 €	150 €	195 €
Plus de 720km	375 €	150 €	225 €

Business 1ère

	De 251 à 300km	De 301 à 500 km	De 501 à 580km	De 581 à 600km	De 601 à 700km	De 701 à 720km	Plus de 720km
Barème exceptionnel	140 €	160 €	215 €	215 €	215 €	235 €	215 €
Barème de bord	155 €	175 €	230 €	230 €	230 €	250 €	230 €
Barème contrôle	190 €	210 €	265 €	265 €	265 €	285 €	265 €
- Indemnité forfaitaire	190 €	70 €	105 €	50 €	50 €	70 €	30 €
- Insuffisance de perception	-	140 €	160 €	215 €	215 €	215 €	235 €
Barème fraude	150 €	290 €	310 €	365 €	365 €	365 €	385 €
- Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
- Insuffisance de perception	0 €	140 €	160 €	215 €	215 €	215 €	235 €

Barèmes régularisations SVI (SNCF Voyageurs Italie) sur relations internationales - 2nde et 1ère classe

2^{de} classe

	Jusqu'à 300km	De 301 à 600km	Plus de 600km
Barème exceptionnel	100 €	110 €	145 €
Barème exceptionnel minoré	75 €	83 €	109 €
Barème exceptionnel enfant	50 €	55 €	73 €
Barème de bord	115 €	125 €	160 €
Barème de bord minoré	86 €	94 €	120 €
Barème de bord enfant	58 €	63 €	80 €
Barème contrôle	150 €	160 €	195 €
- Indemnité forfaitaire	70 €	60 €	85 €
- Insuffisance de perception	80 €	100 €	100 €
Barème contrôle majoré	150 €	250 €	260 €
- Indemnité forfaitaire	150 €	150 €	150 €
- Insuffisance de perception	0 €	100 €	110 €

1^{ère} classe

	Jusqu'à 300km	De 301 à 600km	Plus de 600km
	120 €	140 €	165 €
	90e	105 €	124 €
	60 €	70 €	83 €
	135 €	155 €	180 €
	101 €	116 €	135 €
	68 €	78 €	90 €
	170 €	190 €	215 €
	80 €	80 €	55 €
	90 €	110 €	160 €
	150 €	270 €	290 €
	150 €	150 €	150 €
	0 €	120 €	140 €

Annexe 5 : Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire international des voyageurs (GCC-CIV/PRR)

Préambule

Les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) ont pour but de garantir l'application de conditions contractuelles uniformes dans le transport national et international ferroviaire des voyageurs, pour autant que cela soit approprié et possible. Le contenu des GCC-CIV/PRR ainsi que la liste des entreprises qui les appliquent peuvent être consultés sur le site Internet du CIT www.cit-rail.org, ainsi que, en règle générale, dans les points de vente de ces entreprises offrant un conseil à la clientèle.

1. Participation

- 1.1 Toute entreprise de transport membre du CIT est partie aux GCC-CIV/PRR pour autant qu'elle n'ait pas fait de dénonciation ni formulé de réserve à son encontre
- 1.2 Une entreprise de transport non-membre du CIT peut adhérer aux GCC-CIV/PRR à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. L'adhésion prend effet le premier jour du deuxième mois suivant sa notification aux autres entreprises participantes.
- 1.3 Un retrait des GCC-CIV/PRR est possible pour le 1er janvier de l'année suivante, en observant un délai de préavis de six mois. Des réserves contre l'application de certains chapitres des GCC-CIV/PRR peuvent être formulées pour le 1er janvier de l'année suivante, en observant un délai de préavis de six mois. Les dénonciations et réserves doivent être adressées par écrit au Secrétariat général du CIT.
- 1.4 Les dénonciations et réserves peuvent être retirées à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. Les GCC-CIV/PRR ou le chapitre concerné prend dès lors effet pour l'entreprise concernée le premier jour du deuxième mois après la notification du retrait aux autres entreprises participantes.

2. Conditions générales et particulières de transport

- 2.1 Les GCC-CIV/PRR établissent des règles générales applicables dans les relations contractuelles entre le voyageur et le transporteur. Les règles qui dérogent aux GCC-CIV/PRR (point 2.2 ci-dessous) ou qui ne sont valables que pour des liaisons, des catégories de trains ou des offres spécifiques font l'objet de conditions particulières de transport.
- 2.2 Les conditions particulières de transport peuvent déroger aux GCC-CIV/PRR. Lorsqu'elles dérogent aux GCC-CIV/PRR, elles mentionnent expressément le paragraphe et le point des GCC-CIV/PRR auxquels elles dérogent. Seules des dérogations en faveur du voyageur sont admises pour les points 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14 et 15 des GCC-CIV/PRR, à moins que le Règlement sur les droits des voyageurs (PRR) ne soit pas applicable [dans les Etats non-membres de l'Union européenne (UE) ou sur certains services de transport dans l'UE exemptés du PRR].
- 2.3 Les GCC-CIV/PRR ainsi que les conditions particulières de transport deviennent, par la conclusion du contrat de transport, partie intégrante de ce dernier (point 4.2 ci-dessous).

3. Bases légales

- 3.1 Le transport de voyageurs est soumis aux dispositions suivantes, dans la mesure où elles sont applicables ou convenues sur une base contractuelle :
- a) les Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV – Appendice A de la COTIF) et le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID - Appendice C de la COTIF), et/ou
 - b) le Règlement (CE) n°202/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR), et/ou
 - c) le droit national,
- 3.2 Lorsque le transport de voyageurs faisant l'objet d'un contrat de transport unique inclut, en complément au transport ferroviaire, un transport par air, route, voie de navigation intérieure ou mer, chaque mode de transport est soumis au droit le régissant, dans la mesure où il est applicable ou s'il en a été convenu ainsi par contrat, sous réserve des articles 1 et 31 CIV.

4. Contrat de transport

- 4.1 Par le contrat de transport, le(s) transporteur(s) participant à l'exécution du contrat s'engage(nt) à transporter le voyageur du lieu de départ au lieu de destination.
- 4.2 Le contrat de transport se compose :
- a) des GCC-CIV/PRR ;
 - b) des conditions particulières de transport du ou des transporteurs et
 - c) des données figurant sur le titre de transport (point 5.1.3 ci-dessous).
- En cas de conflit entre les GCC-CIV/PRR et les conditions particulières de transport, ces dernières l'emportent. En cas de contradiction entre des clauses des conditions particulières de transport, la réglementation la plus avantageuse pour le voyageur l'emporte.
- 4.3 Le contrat de transport est constaté par le titre de transport traditionnel émis sous forme papier ou par le e-billet. Le titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.
- 4.4 Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés aux points 4.5 et 4.6 et 4.7 ci-dessous.
- 4.5 Un ou plusieurs billets achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale auprès d'une entreprise ferroviaire constituent un billet direct, sauf s'il est indiqué sur les billets, sur un autre document, ou par voie électronique de manière à permettre au voyageur de reproduire les informations en vue de s'y référer ultérieurement, que le ou les billets représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en a été informé préalablement à l'achat.
- 4.6 Une transaction commerciale unique s'entend de l'achat simultané d'un ou plusieurs titres de transport par un même canal de distribution selon les horaires proposés par le transporteur, donnant lieu à un paiement unique.

La transaction commerciale n'est pas considérée comme unique si, en dépit de l'obligation de paiement unique :

- un client opère de sa propre initiative, sur un trajet qui n'a pas vocation à être scindé, une segmentation de ce voyage en plusieurs autres et/ou
- ne respecte pas le temps de correspondance entre les différents segments du voyage proposés dans l'offre selon l'horaire

4.7 Le transfert entre deux gares d'une même agglomération par un moyen de transport autre que le chemin de fer (bus, tram, métro, taxi, vélo), ou à pied, n'est pas couvert par le contrat de transport ferroviaire et est régi par le droit applicable au mode de transport concerné.

4.8 Le transport par un autre mode de transport intervenant avant ou après le transport ferroviaire, ou entre deux services de transport ferroviaire, est inclus dans un contrat unique seulement s'il est matérialisé par un titre de transport unique, sous réserve des points 4.5 et 4.6, ou si cela est prévu dans les conditions particulières de transport du ou des transporteur(s) concerné(s).

5. Titre de transport et réservation

5.1 Généralités

- 5.1.1 Les transporteurs ou leurs associations déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que les langues et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis.
- 5.1.2 Les e-billets sont régis par des conditions particulières de transport. Ils peuvent être convertis en signes d'écriture lisibles.
- 5.1.3 En principe, le titre de transport désigne le ou les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport, l'entreprise émettrice du titre de transport, le parcours, le prix, la durée de validité du titre de transport, les conditions générales de transport et conditions particulières de transport applicables, ainsi que, le cas échéant, le nom du voyageur, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée. L'entreprise émettrice du titre de transport et les transporteurs sont en général identifiés par des codes, dont la liste est disponible sur www.cit-rail.org.
- 5.1.4 Les conditions particulières de transport stipulent dans quels cas la réservation est possible ou obligatoire.
- 5.1.5 Les conditions et les modalités des réductions (par exemple pour les enfants, les voyages en groupe, etc.) sont réglées dans les conditions particulières de transport.
- 5.1.6 Les voyageurs sont autorisés à emporter leur bicyclette dans le train, sous réserve le cas échéant du paiement d'un prix raisonnable et des limites dues à des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, en particulier en raison des capacités limitées applicables pendant les heures de pointe, lorsque le matériel roulant ne le permet pas ou si le transporteur décide de limiter le transport de bicyclettes sur la base du poids ou des dimensions de celles-ci.

5.2 Achat

- 5.2.1 Les titres de transport sont vendus soit directement par les points de vente du transporteur, soit indirectement par des points de vente agréés. Lorsqu'un transporteur qui ne participe pas à l'exécution du contrat de transport ou un tiers (par exemple une agence de voyage) vend un titre de transport, il agit en qualité d'intermédiaire et n'assume pas de responsabilité résultant du contrat de transport.
- 5.2.2 En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport accessible dans la gare de départ, et d'autres moyens accessibles permettant d'acheter un billet à l'avance, les voyageurs handicapés sont autorisés à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les transporteurs peuvent, dans leurs conditions particulières de transport, limiter ou refuser ce droit pour des motifs justifiables liés à la sûreté ou à la réservation obligatoire. En l'absence de personnel à bord du train, le transporteur conseille les personnes handicapées sur la possibilité d'achat d'un titre de transport et, si cette possibilité existe, les informe des modalités d'achat d'un tel titre.
- 5.2.3 Le titre de transport est transmissible s'il n'est pas nominatif et pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé. Le commerce des titres de transport par les voyageurs est interdit.
- 5.2.4 Si le titre de transport peut être payé dans une monnaie autre que la monnaie nationale du transporteur ou que celle qu'il utilise, la monnaie de paiement et le taux de conversion doivent être publiés conformément aux conditions du transporteur.
- 5.2.5 La reprise et l'échange des titres de transport ainsi que le remboursement du prix du transport, en dehors des cas d'annulation de train ou de retard (point 10.1.1 ci-dessous), sont réglés dans les conditions particulières de transport des transporteurs, celles-ci précisant les frais éventuels à payer. En principe, l'échange est considéré comme la résiliation du contrat de transport initial et la conclusion d'un nouveau contrat. Les titres de transport illisibles ou détériorés peuvent être refusés. Le mode de paiement du remboursement est identique à celui choisi pour l'achat du titre de transport. Le remboursement s'effectue, le cas échéant, sous forme de bons de voyage.
- 5.2.6 Sous réserve du droit national applicable, le voyageur qui utilise abusivement le système de vente des e-billets peut être exclu de toute utilisation ultérieure de ce système et des dispositifs permettant l'impression à domicile des e-billets.
- 5.2.7 Les titres de transport perdus ou volés ne sont ni remplacés ni remboursés.

6. Obligations du voyageur

6.1 Avant le départ

- 6.1.1 Le voyageur doit régler le prix du transport avant le voyage et s'assurer que le titre de transport a été établi selon ses indications.

- 6.1.2 Le voyageur n'a plus droit à aucune réduction une fois le titre de transport acheté, à moins que les conditions particulières de transport n'en disposent autrement.
- 6.1.3 Les conditions particulières de transport indiquent si le voyageur doit valider le titre de transport avant de monter à bord du train.
- 6.1.4 Le titre de transport n'est pas valable lorsque des indications devant être inscrites par le voyageur font défaut, lorsque la validation obligatoire n'a pas été effectuée par le voyageur ou lorsque le titre de transport a été manipulé a posteriori ou falsifié. Les conditions particulières de transport indiquent la procédure à suivre dans ces cas.
- 6.1.5 Le voyageur doit racheter un titre de transport si les données électroniques ou le certificat de sécurité d'un e-billet sont illisibles. Il pourra envoyer son e-billet à l'entreprise émettrice en vue de clarifier la situation ou d'obtenir un remboursement.
- 6.1.6 Les conditions particulières de transport indiquent si et à quelles conditions les enfants peuvent voyager seuls.

6.2 Durant le voyage

- 6.2.1 Le voyageur doit embarquer à bord du train avant l'heure de départ indiquée dans l'horaire publié, afin de garantir le départ ponctuel du train. S'il ne se présente pas pour l'embarquement avant l'heure de départ du train ou, le cas échéant, dans le laps de temps précédant le départ du train et indiqué dans les conditions particulières de transport, l'accès au train ne sera plus garanti.
- 6.2.2 Le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable durant tout son voyage. Il doit le présenter au personnel ferroviaire sur demande et le conserver jusqu'à la sortie de la gare de destination. Les voyageurs sans titre de transport valable sont éventuellement tenus de payer une surtaxe, en sus du prix du transport. A défaut, ils peuvent être exclus du transport.
- 6.2.3 Le voyageur muni d'un titre de transport particulier (par ex. titre nominatif, à prix réduit, dématérialisé ou acheté par un mode de paiement spécifique) doit être à tout moment en mesure de prouver son identité et son droit à bénéficier d'un tel titre, conformément aux conditions particulières de transport.
- 6.2.4 Le personnel ferroviaire peut retirer les titres de transport à des fins de contrôle. Dans ce cas, un titre de transport de remplacement ou une quittance est remis au voyageur.
- 6.2.5 Sous réserve des conditions particulières de transport, le voyageur ne peut pas interrompre et reprendre son voyage librement.
- 6.2.6 Le titre de transport donne droit au transport dans la classe indiquée et, le cas échéant, à la place réservée. Les conditions particulières de transport régissent les cas où seules des voitures de la classe inférieure sont disponibles sur une partie du voyage. Le voyageur doit occuper la place réservée dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare à partir de laquelle la réservation a été faite, sous peine de perdre son droit.
- 6.2.7 Un voyageur ne peut utiliser qu'une seule place. Les places réservées aux personnes à mobilité réduite ou aux familles avec enfants doivent être laissées à leur disposition.

- 6.2.8 Le voyageur doit obtempérer aux directives du personnel des transporteurs, des gestionnaires des gares et des gestionnaires d'infrastructure. Le voyageur doit se conformer aux prescriptions concernant l'utilisation des installations et des équipements, en particulier les conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains.
- 6.2.9 Le voyageur doit se conformer à toutes les formalités douanières, policières et sanitaires ou les formalités imposées par toute autre autorité administrative, y compris à l'exigence d'obtenir un visa. Si le transporteur prend à sa charge les frais de retour ou d'un (éventuel) séjour préalable au retour pour le voyageur sans document d'entrée valable, le transporteur conserve un droit de recours contre ce voyageur. Vis-à-vis de ce voyageur, le transporteur peut refuser le remboursement des parties non utilisées des titres de transport pour leur voyage initialement prévu sur la base des conditions particulières de transport.
- 6.2.10 Il est interdit de fumer dans les espaces non-fumeurs, même avec le consentement des autres voyageurs.
- 6.2.11 Le transporteur peut sanctionner le voyageur pour l'utilisation abusive des dispositifs d'alarme et d'urgence en se fondant sur les dispositions du droit national applicable.
- 6.2.12 Le voyageur qui présente un danger pour la sécurité de l'exploitation ou des autres voyageurs ou qui incommoder de manière intolérable les autres voyageurs peut être exclu du transport sans droit au remboursement du prix du transport

7. Colis à main

- 7.1 Le voyageur peut prendre avec lui des colis à mains faciles à transporter, affectés à un but de voyage et dont l'encombrement n'excède pas les limites de l'espace prévu pour les bagages. Il doit les surveiller et, si la réglementation l'exige, les étiqueter. Les colis à main ne doivent pas gêner les autres voyageurs, ni entraver l'exploitation ferroviaire, ni causer de dommages, par exemple aux autres voyageurs, aux autres colis à main ou au matériel ferroviaire. Les conditions particulières de transport prévoient les sanctions à appliquer le cas échéant.
- 7.2 Le transport des marchandises dangereuses est régi par le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID – Appendice C à la COTIF) et, en particulier, par la sous-section 1.1.3.8 de son annexe/www.otif.org). En général seuls sont admis les matières et les objets dans leur emballage d'origine qui sont destinés à un usage personnel ou privé, ou pour la pratique d'un loisir ou d'un sport. A titre d'information, consulter l'Avis relatif au transport des marchandises dangereuses dans les trains de voyageurs sur www.cit-rail.org.
- 7.3 Il est interdit de transporter des armes et des munitions à bord. Les exceptions et leurs modalités sont fixées dans les conditions particulières de transport.
- 7.4 Les objets trouvés doivent immédiatement être signalés au personnel ferroviaire. Le transporteur peut inspecter les colis à main laissés sans surveillance ainsi que leur contenu. Il est autorisé à les décharger du train et à les détruire au cas où lui-même ou les autorités l'estimeraient nécessaire pour la sécurité de l'exploitation ou celle des voyageurs.
- 7.5 Lorsque des emplacements désignés pour les bicyclettes sont disponibles à bord du train, les voyageurs rangent leur bicyclette dans ces emplacements. Que de tels emplacements soient disponibles ou non, les voyageurs doivent garder leur bicyclette sous surveillance et faire de leur

mieux pour s'assurer que leur bicyclette ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité, aux bagages ni n'interfère avec les opérations ferroviaires. Le transport de bicyclettes en tant que colis à main est en outre soumis aux conditions particulières de transport.

8. Animaux

8.1 Le voyageur peut prendre un animal à bord si le transporteur le permet. Dans ce cas, les modalités de transport sont fixées dans les conditions particulières de transport.

8.2 Sous réserve du droit applicable, aucune restriction ne s'applique aux chiens d'aveugle et aux chiens d'assistance identifiables comme tels.

9. Bagages et véhicules

Dans la mesure où le transport de bagages enregistrés et de véhicules est proposé par un ou plusieurs transporteurs, les conditions particulières de transport correspondantes sont applicables.

10. Retards

10.1 Annulations et retards prévisibles

10.1.1 Si un train est annulé ou en retard ou si un refus a été opposé à un voyageur ayant effectué une réservation pour une bicyclette sans raison dûment justifiée et si le transporteur peut, par expérience, prévoir objectivement que le lieu de destination défini dans le contrat de transport sera atteint avec 60 minutes de retard ou plus, le voyageur peut, dans les conditions énoncées au point 10.1.3 ci-dessous :

- a) exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ou à la partie du voyage qui n'a pas été effectuée et/ou à la partie qui a été effectuée mais qui est devenue sans aucun intérêt, ainsi que le retour gratuit jusqu'au lieu de départ, ou
- b) poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, ou à une date ultérieure à la convenance du voyageur

10.1.2 En cas de poursuite du voyage ou de retour au lieu de départ, il incombe au transporteur de proposer des transports alternatifs. Si cependant le transporteur l'a accepté au préalable, les voyageurs peuvent organiser eux-mêmes leur réacheminement, auquel cas le transporteur remboursera aux voyageurs les frais qu'ils auront encourus

Par ailleurs, si le transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

10.1.3 Si le titre de transport est également valable pour le voyage retour et que le voyageur effectue ce trajet comme prévu, seule la partie du prix du transport qui correspond au voyage aller lui sera remboursée.

10.2 Retards effectifs

- 10.2.1 Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au point 10.1.1 a) ci-dessus et qu'il arrive au lieu de destination défini dans le contrat de transport avec 60 minutes ou plus de retard, le transporteur l'indemnise à hauteur de 25 % du prix du transport tel que défini au point 10.3.1 ci-dessous. Pour un retard de 120 minutes ou plus, l'indemnité est égale à 50 % du prix du transport tel que défini au point 10.3.1 ci-dessous. Le présent article s'applique sous réserve des dispositions des points 10.5.1 et 10.5.2 ci-dessous.
- 10.2.2 A la demande du voyageur, le personnel du transporteur dont le train a subi un retard ou tout autre personnel dûment autorisé lui remet une attestation constatant ce retard

10.3 Traitement des remboursements et des indemnités

- 10.3.1 Le montant pris en compte pour le calcul des indemnités est le prix indiqué sur le titre de transport ou le montant cumulé indiqué sur les titres de transport représentant un contrat de transport unique (billet direct). Les conditions particulières de transport s'appliquent aux billets à prix réduit, offres promotionnelles, billets avec réservation intégrée, abonnements et offres de libre parcours.
- 10.3.2 Le prix du transport pris en compte pour les remboursements et les indemnités comprend les frais accessoires (réservations, suppléments, etc.) mais exclut les éventuels frais de service.
- 10.3.3 Les remboursements et les indemnités peuvent être effectués sous forme de bons. Généralement, ces bons ne peuvent être utilisés qu'auprès du transporteur qui les a émis et/ou pour la prestation de service de transport désignée. Sur demande du voyageur, le transporteur effectue le remboursement ou l'indemnisation en argent selon les modalités choisies par le transporteur, c'est à-dire soit par virement, soit par crédit, soit en espèces.
- 10.3.4 Les demandes de remboursement et d'indemnités sont réglées dans un délai d'un mois à compter de leur dépôt auprès du service compétent (point 15.2.1). En principe les montants inférieurs à 4 EUR ne sont pas remboursés. Les éventuels frais de virement sont à la charge du transporteur.

10.4 Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour

, Lorsque le voyageur ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément au contrat de transport, en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, si un refus a été opposé à un voyageur ayant effectué une réservation pour une bicyclette sans raison dûment justifiée ou si la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur :

sous réserve du point 10.5.3 ci-dessous rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et :

- a) organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou
- b) rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris.

Dans les cas où l'hébergement devient nécessaire en raison de circonstances visées au point 10.5.3, le transporteur peut limiter la durée de l'hébergement à un maximum de trois nuits.

Le transporteur peut proposer des transports alternatifs (bus, métro, taxi, etc.)

10.5 Exonération de la responsabilité en cas de retard

10.5.1 Le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 10.2 ci-dessus) dans la mesure où ils sont imputables à des prestations de transport qui :

- a) ont été fournies intégralement hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège ;
- b) ont été fournies en partie hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège, à condition que le retard se soit produit hors de ces Etats ;
- c) sont exemptées du PRR ;
- d) ne font pas partie intégrante du contrat de transport (bus, tram, métro, taxi, vélo entre les gares d'une même agglomération) ;
- e) ont été fournies par un autre mode de transport (air, route, voie de navigation intérieure ou mer) ; dans ce cas, chaque mode de transport est régi par ses propres règles de responsabilité pour les retards effectifs.

10.5.2 De plus, le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 10.2 ci-dessus) lorsque le voyageur a été informé d'un retard éventuel avant l'achat du titre de transport ou lorsque le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes à l'arrivée au lieu de destination défini dans le contrat de transport.

10.5.3 Le transporteur est déchargé de son obligation de verser une indemnité conformément au point 10.2.1 lorsque l'événement est imputable :

- a) à des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ;
- b) à une faute du voyageur ;
- c) au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ; le gestionnaire de l'infrastructure ou une autre entreprise qui utilise la même infrastructure ferroviaire ne sont pas considérés comme des tiers ;

11. Assistance en cas de retard

Lorsque le retard prévu du train est de 60 minutes ou plus ou lorsque son annulation conduit à un retard de 60 minutes ou plus, le transporteur prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. En fonction du temps d'attente estimé, ces mesures comprennent si possible la distribution de boissons et de repas, ainsi que, conformément au point 10.4 ci-dessus, la mise à disposition d'un hébergement et l'organisation d'une alternative de transport.

Une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite et handicapées selon les modalités décrites au chapitre 14.

12. Dommages corporels

- 12.1 La responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnité pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Sous réserve de l'article 31 CIV, la responsabilité du transporteur maritime est régie par le droit maritime applicable.
- 12.2 En cas de mort et de blessure d'un voyageur dans un Etat membre de l'UE à l'occasion d'un service de transport qui n'est pas exempté du PRR, le transporteur responsable au sens de l'article 56 § 1 en relation avec l'article 26 § 5 CIV verse au voyageur ou à ses ayants droit une avance adéquate destinée à couvrir leurs besoins économiques immédiats. Le montant de cette avance est de 21 000 EUR par voyageur en cas de mort. En cas de blessure, le montant de l'avance correspond aux frais raisonnables et justifiés. Il ne peut être supérieur à 21 000 EUR par voyageur.
- 12.3 Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité pour l'évènement dont découle le dommage et l'avance est déduite des éventuelles sommes payées ultérieurement au titre de dommages-intérêts. Le remboursement de l'avance peut être exigé si le préjudice a été causé par la faute ou la négligence du voyageur ou si la personne qui a reçu l'avance n'est pas celle y ayant droit.
- 12.4 Pour autant que cela soit compatible avec la sauvegarde de ses intérêts, le transporteur qui décline sa responsabilité apporte un soutien adéquat au voyageur qui en fait la demande dans ses démarches en dommages-intérêts contre des tiers (le cas échéant, transmission de documents, consultation des rapports d'enquête, remise de documents, etc.).

13. Dommages matériels

La responsabilité pour les bagages à main et les animaux sous la garde du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnité pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Dans les Etats membres de l'UE, en Suisse et en Norvège, la limitation de responsabilité prévue à l'article 34 CIV ne s'applique pas aux équipements de mobilité utilisés par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

14. Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Sauf disposition contraire du présent chapitre, les droits et obligations mentionnés dans le présent document s'appliquent également aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

14.1 Délai de notification du besoin d'assistance

- 14.1.1 En principes, les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent notifier leur besoin d'assistance au moins 24 heures avant le début de leur voyage. Pour autant que le droit national autorise une prolongation du délai de notification visé à la première phrase, les transporteurs peuvent spécifier un délai de notification plus long pouvant aller jusqu'à 36 heures dans leurs conditions particulières de transport.
- 14.1.2 Elles doivent se conformer aux instructions données par les transporteurs pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance conformément aux règles d'accès des transporteurs.
- 14.1.3 Les transporteurs peuvent prévoir, le cas échéant, un délai de notification plus court

14.2 Conditions de voyage

- 14.2.1 Si le transporteur exige qu'un voyageur soit accompagné à bord du train, son accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée ou à mobilité réduite.
- 14.2.2 Un chien d'assistance est autorisé à l'accompagner conformément au droit national applicable.
- 14.2.3 Pour autant qu'il y ait du personnel formé en service, le transporteur ou le gestionnaire de la gare fournit au départ, en transit ou à l'arrivée dans une gare desservie, une assistance gratuite de manière à ce que les personnes concernées puissent embarquer à bord du train, être transférées vers un service ferroviaire en correspondance pour lequel elles possèdent un billet ou descendre du train.
- 14.2.4 Dans les gares non dotées de personnel, le transporteur fournit une assistance gratuite à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'en descendre, si le train est accompagné par du personnel formé

14.3 Assistance en cas de retard ou d'annulation

Dans les cas de retard ou d'annulation visés au chapitre 10, une attention particulière est accordée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ainsi qu'à leur chien d'assistance le cas échéant :

- avec la possibilité, pour les prestataires de services de transport de réacheminement, de fournir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite des services de remplacement qui sont adaptés à leurs besoins et qui diffèrent de ceux proposés aux autres voyageurs ;
- avec la mise à disposition de places appropriées à leurs besoins

14.4 Indemnisation relative à un équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance

- 14.4.1 Lorsque le transporteur provoque la perte ou l'avarie d'un équipement de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance utilisés par les personnes handicapées ou à mobilité réduite, il est responsable de cette perte, de cette avarie ou de cette blessure et octroie une indemnité sans tarder.
- 14.4.2 L'indemnisation comprend :

- a) le coût du remplacement ou de la réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés ;
- b) le coût du remplacement ou du traitement d'un chien d'assistance qui a été perdu ou blessé ; et
- c) les coûts raisonnables du remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance, lorsque ce remplacement n'est pas assuré par le transporteur.

15. Réclamations et plaintes

15.1 Réclamations relatives aux dommages corporels

- 15.1.1 L'ayant droit doit adresser les réclamations relatives à la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur, par écrit, au transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit, et ce dans un délai de douze mois à compter du moment où l'ayant droit a eu connaissance du dommage. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également adresser la réclamation à ce dernier.
- 15.1.2 Si le transport faisait l'objet d'un contrat unique et qu'il a été effectué par des transporteurs subséquents, la réclamation peut également être adressée au premier ou au dernier transporteur ainsi qu'au transporteur ayant dans l'Etat de domicile ou de résidence habituelle du voyageur son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat

15.2 Autres réclamations et plaintes

- 15.2.1 L'ayant droit doit adresser les autres réclamations et les plaintes, par écrit, à l'entreprise émettrice du titre de transport ou à tout transporteur ayant participé à l'exécution du contrat de transport, et ce dans un délai de trois mois à compter de la fin du voyage en train. Le voyageur doit présenter le titre de transport original et tout autre document utile (par exemple une attestation de retard délivrée par le transporteur).
- 15.2.2 Le transporteur auquel la réclamation ou la plainte a été adressée donne une réponse motivée au voyageur au plus tard un mois à compter de la réception de la réclamation ou de la plainte. Le cas échéant, il transmet la réclamation ou la plainte à l'entreprise émettrice du titre de transport et en informe simultanément le voyageur. Le transporteur auquel la plainte a été adressée ou l'entreprise émettrice adresse au voyageur une réponse définitive au plus tard trois mois après la réception de la réclamation ou de la plainte.
- 15.2.3 Les transporteurs conservent les données nécessaires pour apprécier la plainte pendant toute la durée de la procédure du traitement de la plainte.
- 15.2.4 Le service compétent, son adresse ainsi que la langue de correspondance peuvent être consultés sur www.cit-rail.org, ainsi que sur les sites Internet des entreprises qui appliquent les GCC-CIV/PRR et, en règle générale, auprès de leurs points de vente avec conseil à la clientèle.

16. Actions en justice

16.1 Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être exercée

- 16.1.1 L'action judiciaire fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ne peut être exercée que contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également exercer l'action en justice contre ce dernier.
- 16.1.2 L'action judiciaire en restitution d'une somme payée en vertu du contrat de transport peut être exercée contre le transporteur qui a perçu cette somme ou contre celui au profit duquel elle a été perçue.
- 16.1.3 L'action judiciaire en remboursement et en indemnisation en cas de retard et les autres actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées uniquement contre le premier ou le dernier transporteur ou contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle s'est produit le fait générateur de l'action.
- 16.1.4 L'action judiciaire fondée sur les clauses du contrat de transport relatives à l'acheminement des bagages et des véhicules est régie par l'article 56 § 3 CIV.
- 16.1.5 Si l'ayant droit a le choix entre plusieurs entreprises, son droit d'option s'éteint dès que l'action judiciaire est intentée contre l'une d'elles.

16.2 Extinction et prescription des actions

Les délais d'extinction et de prescription des actions prévus aux articles 58 à 60 CIV s'appliquent à toutes les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs et pour le transport des bagages (trois ans pour les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ; un an pour les actions concernant le transport des bagages). Le délai de prescriptions pour toutes les autres actions nées du contrat de transport (telles qu'en cas de retard, de correspondance manquée et d'annulation) est régi par les conditions particulières de transport du transporteur ou, à défaut par le droit national.

16.3 For

Les actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être ouvertes uniquement devant les juridictions des Etats membres de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF) ou de l'UE sur le territoire desquels le défendeur a son domicile ou sa résidence habituelle. D'autres juridictions ne peuvent être saisies.

16.4 Droit applicable

Lorsque le droit national de plusieurs Etats est applicable, seul celui de l'Etat où l'ayant droit fait valoir ses droits s'applique, y compris les règles relatives aux conflits de lois

17. Dispositions transitoires et finales

La présente version des GCC-CIV/PRR entre en vigueur le 7 juin 2023 ; elle abroge et remplace la version précédente du 1er juillet 2019, ainsi que l'ensemble de ses suppléments

Annexe 6 : Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés visés à l'article L.2241-1 I du code des transports sont chargés de constater par procès-verbaux l'ensemble des infractions à la police du transport ferroviaire, qu'elles soient prévues par le Code des transports ou par « les règlements relatifs à la police ou à la sûreté du transport et à la sécurité de l'exploitation des systèmes de transport ferroviaire ou guidé ».

Les contraventions à la police du transport ferroviaire sont prévues par le Code des transports et par les arrêtés préfectoraux (relatifs à la police dans les parties des gares et de leurs dépendances accessibles au public).

Conformément aux dispositions des articles 529-3 et s. du Code de procédure pénale et du Code des transports, pour les contraventions des quatre premières classes constatées par les agents visés à l'article L.2241-1 I 4° et 5° du Code des transports, l'action publique est éteinte par une transaction entre SNCF Voyageurs et le contrevenant.

La transaction est réalisée par le versement à SNCF Voyageurs d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

La transaction immédiatement versée au moment de la constatation de l'infraction donne lieu à remise d'une quittance.

A défaut de transaction au moment de la constatation de l'infraction, un procès-verbal est établi par l'agent assermenté. Des frais de constitution du dossier (fixés à 50 €), s'ajoutent alors aux sommes dues.

Le contrevenant dispose du délai prévu par la loi :

- pour régler le montant de la transaction qui comprend :
 - l'insuffisance de perception éventuelle,
 - l'indemnité forfaitaire,
 - et les frais de dossier,
- ou pour adresser une protestation motivée à SNCF Voyageurs, transmise au ministère public

A défaut de règlement ou de protestation, le procès-verbal d'infraction est adressé au ministère public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public.

1. Détermination de l'indemnité forfaitaire :

Conformément aux dispositions de l'article R. 2243-1 du Code des transports, « le montant de l'indemnité forfaitaire prévue par l'article 529-4 du code de procédure pénale est fixé à 40 % du montant de l'amende forfaitaire majorée applicable à la classe de contravention correspondante.

L'indemnité forfaitaire maximale applicable est de :

- 72 € pour les contraventions de 3ème classe.
- 150 € pour les contraventions de 4ème classe.

SNCF Voyageurs peut moduler, en deçà du maximum prévu par le texte, le montant de l'indemnité forfaitaire réclamée dans le cadre de la transaction pénale (cf. point 2).

2. Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport

2.1. Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions tarifaires :

Conformément à l'article R. 2242-1 du Code des transports, le fait de pénétrer sans titre de transport valable dans un espace public ferroviaire d'accès non libre, constitue une contravention de la 3ème classe et expose le contrevenant à une indemnité forfaitaire de 50 €.

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 7 Annexe 05 : « Barèmes de régularisations – grilles par transporteur ».

Les indemnités forfaitaires applicables aux autres contraventions tarifaires sont reprises au volume 6 - recueil des prix.

2.2. Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions non tarifaires :

2.2.1. Indemnités forfaitaires applicables aux infractions prévues par le Code des Transport

	Classe	Indemnité forfaitaire applicable
Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Abandon ou dépôt sans surveillance d'objet dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Détérioration de matériel, d'inscription du service de transport public ferroviaire ou de publicité régulière	C4	150 €
Souillure ou pieds chaussés sur les sièges	C4	60 €
Modification ou obstacle au fonctionnement normal d'un équipement installé dans un espace ou véhicule affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Port ou transport de matières, objets ou bagages qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux, gêner ou incommoder les voyageurs.	C4	150€
Entrée dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs avec une arme à feu chargée non démontée et non enfermée (port licite)	C4	150 €
Transport irrégulier d'animal dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	50 €
Transport d'un animal non tenu en laisse et non muselé ou transport d'animaux au-delà du nombre autorisé (2 chiens en laisse ou 2 contenants maximum autorisé par voyageur)	C4	50 €

Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Violation de l'interdiction de fumer dans un véhicule ou espace affecté au transport public collectif ferroviaire ou guidé de voyageurs	C3	68 €
Violation de l'interdiction de cracher dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Occupation induite d'une place dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière d'une porte de véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Montée ou descente irrégulière - véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Passage irrégulier d'une voiture de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs à une autre	C4	150 €
Violation de l'interdiction de se pencher hors d'un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Station sur le marchepied d'un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs en marche	C4	150 €
Entrée ou séjour d'une personne en état d'ivresse manifeste dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Mendicité sur le domaine public ferroviaire ou à bord d'un train	C4	150 €
Refus d'obtempérer aux injonctions d'un agent habilité à constater les infractions à la police du transport ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Trouble de la tranquillité des voyageurs par bruit ou tapage dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	60 €
Violation de l'interdiction de vapoter dans un moyen de transport collectif fermé	C2	35 €
Maintien dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs au-delà du terminus de la ligne	C4	150 €
Mise en marche du moteur d'un véhicule à bord d'un train transportant des véhicules routiers et passagers	C4	150 €
Réparation, entretien de véhicule à bord d'un train transportant des véhicules routiers et passagers	C4	150 €
Manipulation d'objet ou de produit dangereux à bord d'un train transportant des véhicules routiers et des passagers	C4	150 €
Manipulation de chargement à bord d'un train transportant des véhicules routiers et des passagers	C4	150 €
Voyage hors des compartiments voyageurs à bord d'un train transportant des véhicules routiers	C4	50 €

Violation de l'interdiction d'uriner dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs hors des espaces destinés à cet effet	C4	150 €
Circulation non autorisée sur un engin dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	C4	150 €
Utilisation comme engin de remorquage d'un véhicule guidé au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	C4	150 €
Dépôt d'un bagage sans identification visible du voyageur dans un emplacement d'un véhicule affecté au transport public de voyageurs prévu à cet effet	C3	50 €

2.2.2. Indemnités forfaitaires applicables aux infractions prévues par les arrêtés préfectoraux.

Conformément à l'article R. 2240-3 du Code des transports, « les mesures de police destinées à assurer le bon ordre et la sécurité publique dans les parties des gares et de leurs dépendances accessibles au public sont réglées par des arrêtés du préfet du département ».

Exemples d'infractions aux arrêtés préfectoraux (Liste non limitative) :

	Classe	Indemnité forfaitaire applicable
Diffusion ou distribution de tracts ou d'objets dans un espace ferroviaire accessible au public	C4	150 €
Apposition d'affiches en gare	C4	50 €
Non-respect de l'affectation des lieux	C4	50 €
Franchissement irrégulier d'une ligne de contrôle	C4	60 €
Traversée de voies ferrées hors d'un passage spécialement aménagé	C4	150 €
Déversement de liquide gras, corrosif, toxique ou inflammable dans un espace ferroviaire accessible au public	C4	150 €
Prise de photographie ou de film sans autorisation dans un espace ferroviaire accessible au public	C4	150 €
Introduction irrégulière d'animal dans un espace ferroviaire accessible au public	C4	150 €
Pénétration dans un lieu interdit au public	C4	150 €
Violation de l'interdiction de vapoter dans un espace affecté au transport de voyageurs	C4	30 €

Annexe 7 : Modalités de retrait de la confirmation e-billet auprès des différents point de vente et de retrait

Le voyageur doit se munir en fonction du point de retrait choisi de l'un des éléments indiqués ci-dessous :

Points de vente et de retrait : Borne Libre-Service

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Carte Fid (insertion carte)

Points de vente et de retrait : Gares et boutiques SNCF

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Numéro de e-billet
- Carte Fid ou carte commerciale (insertion carte ou saisie du n°)
- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Nom/Prénom/Date de Naissance (présentation CNI)

Points de vente et de retrait : BLS pavé Pro Express

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Carte de Fid (insertion de la carte)
- Référence du Dossier Voyage + Nom

Points de vente et de retrait : Agences de Voyage de partenaires agréés SNCF

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Lien dans le mail de confirmation de commande
- Auprès de l'agence :
 - Référence du Dossier Voyage +Nom
 - Carte de retrait pour Billet Électronique (saisie du n°)
 - Nom/Prénom/Date Naissance (présentation CNI)
 - Carte Fid ou commerciale (saisie du n°)
 - Référence client

Points de vente et de retrait : sncf-connect.com

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Nom/Prénom/Mail de commande/Mois de commande si achat fait sur sncf-connect.com
- Compte client : login + mot de passe

Point de vente et de retrait : Site Internet TGV EUROPE

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Nom/Prénom/Mail de commande/Mois de commande (si achat fait sur TGV Europe)

Point de vente et de retrait : Bulles Accueil en gare

Éléments nécessaires au retrait de la confirmation e-billet :

- Référence du Dossier Voyage + Nom
- Référence client
- Nom/Prénom/Date de Naissance (présentation CNI)