

Conditions générales d'abonnement

1 - Description de l'abonnement

1-1 L'Abonnement est utilisable uniquement sur le parcours choisi par le bénéficiaire, parmi les lignes régulières définies par la SNCF, et figurant dans la brochure explicative à disposition de la clientèle.

1-2 L'abonnement est rigoureusement personnel.

1-3 Il est composé soit d'une carte d'identification et d'un titre mensuel, soit d'une carte à puce. Sauf mention contraire, les présentes dispositions s'appliquent aux deux formes, « Carte d'identification et titre mensuel » et « Carte à puce ».

1-4 Le prix de l'abonnement est révisable chaque année (cf 2-9-4). Des frais de dossier sont perçus lors de la création de l'abonnement. Ils sont non remboursables.

1-5 L'abonnement débute le premier jour d'un mois, au choix du bénéficiaire ; il est valable pour une durée de douze mois avec reconduction annuelle (cf 2-9-7).

1-6 Le formulaire d'abonnement est disponible en Gare, auprès du Centre Relation Client ou par téléchargement sur internet (www.ter-sncf.com). L'abonnement est souscrit par correspondance : le contrat d'abonnement, un justificatif de domicile de moins de 3 mois, la photocopie d'une pièce d'identité et une photo (format 35 x 41mm non utilisée, non scannée et non photocopie) permettant l'identification du bénéficiaire sans ambiguïté doivent être adressées 60 jours au plus tôt et 30 jours au plus tard avant la date souhaitée du début de l'abonnement.

La carte d'identification, le premier titre mensuel ou la carte à puce seront envoyés par courrier à l'abonné.

1-7 Si le bénéficiaire dispose déjà d'une carte à puce pour une prestation de transport sur un réseau partenaire, l'abonnement pourra être chargé sur cette carte, sous réserve de faisabilité. Les frais de dossier seront dus.

1-8 La signature du contrat d'abonnement, après acceptation du dossier, entraîne l'ouverture d'un compte client.

2 - Paiement de l'abonnement

2-1 Le prix de l'abonnement est payable annuellement par prélèvements automatiques sur la base de 12 prélèvements ou au comptant par mandat cash, chèque bancaire ou postal.

2-2 Le changement de mode de paiement est possible lors du renouvellement ou lors de la reprise de l'abonnement après suspension.

2-3 Le payeur peut être différent de l'abonné, titulaire de l'abonnement.

2-4 Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni).

2-5 Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2-6 Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun des abonnements.

2-7 Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées intégralement, la carte d'identification, le titre mensuel et la carte à puce peuvent être retenus par les agents de contrôle. La carte à puce peut être invalidée par les valideurs et les équipements de contrôle de la SNCF.

2-8 Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements.

2-9 Abonnement payé par prélèvements :

2-9-1 L'autorisation de prélèvements dûment remplie et signée ainsi que le RIB (Relevé d'Identité Bancaire) ou le RIP (Relevé d'Identité Postal) correspondant doivent être envoyés au Centre de Gestion indiqué dans l'article 10, accompagnés du formulaire de contrat d'abonnement (cf 1-6).

2-9-2 Les prélèvements sont effectués en début de mois, sur un compte courant bancaire ou postal, à l'exclusion des Comptes Epargne. Le montant des prélèvements correspond au 1/12^{ème} de la valeur annuelle du titre au tarif en vigueur le jour du prélèvement.

2-9-3 Après souscription de l'abonnement, le payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal. Les frais de dossier sont ajoutés au premier prélèvement.

2-9-4 Toute modification tarifaire est répercutée immédiatement sur le prix de l'abonnement et un nouvel avis est adressé au payeur.

2-9-5 Toute modification de l'abonnement ayant une incidence sur les prélèvements doit être reçue par le Centre de Gestion avant le 15 du mois pour prendre effet au premier du mois suivant.

2-9-6 Tout changement de domiciliation bancaire ou de payeur doit être signalé auprès du Centre de Relation Client ou du Centre de Gestion. Le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvement et l'envoie au Centre de Gestion accompagné d'un RIB ou d'un RIP, de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements (cf 2-9-5).

2-9-7 L'abonnement est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur ou l'abonné n'a pas signifié son refus de se réabonner (cf. 2-9-5).

2-10 Abonnement payé au comptant :

2-10-1 Le prix de l'abonnement payé au comptant est fixé pour 12 mois.

2-10-2 Avant la fin de l'échéance, le payeur reçoit un courrier l'invitant à renouveler son abonnement. Afin qu'il n'y ait pas de rupture dans l'utilisation du titre, le paiement par chèque bancaire ou postal ou par mandat cash doit parvenir au Centre de Gestion au moins 20 jours avant la fin de l'abonnement.

2-10-3 Le client peut opter pour l'option de prélèvements automatiques en remplissant une autorisation de prélèvement et en l'envoyant au Centre de Gestion accompagnée d'un RIB ou d'un RIP (cf. 2-9-6).

2-11 En cas de rejet bancaire (hors incident technique non imputable au payeur), des pénalités seront à la charge du payeur. En cas de défaut de paiement, le payeur de l'abonnement pourra être redevable de pénalités forfaitaires à titre d'indemnités.

2-12 Lorsque le client consulte les informations contenues sur sa carte à puce sur un équipement de la SNCF, le prix indiqué peut être légèrement différent du prix de l'abonnement, la différence représentant les évolutions tarifaires de la SNCF (cf. 2-9-4).

3 – Conditions d'utilisation de l'abonnement

3-1 La carte d'identification et le titre mensuel doivent être utilisés conjointement et être présentés ensemble lors des contrôles.

Les clients disposant d'une carte à puce doivent la présenter lors des contrôles.

3-2 En cas de doute sur l'identité de l'abonné, lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-3 Toute utilisation irrégulière de la carte d'identification, du titre mensuel de transport ou de la carte à puce, constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-4 Toute utilisation frauduleuse de la carte d'identification, du titre mensuel de transport ou de la carte à puce (falsification, contrefaçon ...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement et le retrait soit de la carte d'identification et du titre mensuel, soit de la carte à puce sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

4 – Modifications en cours d'abonnement

4-1 Tous les changements de parcours ou de classe de l'abonnement sont possibles pendant toute la durée de l'abonnement.

4-2 La modification est demandée par écrit ou par téléphone par le payeur. Un courrier de confirmation sera envoyé par le Centre de Gestion.

4-3 Le payeur peut déléguer, par écrit, tout ou partie de ses droits à l'abonné ou aux abonnés pour lesquels il paye.

4-4 La modification prend effet le premier jour d'un mois ultérieur (cf. 2-9-5).

4-4-1 Titre mensuel : le titre mensuel prenant en compte les modifications demandées est envoyé à l'abonné par courrier.

4-4-2 Carte à puce : le Centre de gestion envoie un courrier à l'abonné en lui indiquant qu'il doit charger son nouveau titre de transport sur sa carte à puce, à partir d'un automate SNCF. A défaut de procéder à ce rechargement, l'abonné se trouve en situation irrégulière à partir du premier jour du mois de modification. A ce titre, il sera considéré comme voyageant sans titre de transport et encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

4-4-3 Dans tous les cas de changement de parcours, il n'est pas procédé au remboursement des titres achetés pour voyager entre la notification de la modification et la réception du nouveau titre mensuel.

4-5 Modification du prix de l'abonnement à la hausse :

Paiement par prélèvement : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois d'effet de la modification demandée (cf. 4-4).

Paiement comptant : le client est facturé sur la base de la même méthode de calcul que celle utilisée pour le paiement par prélèvement. Le client fait parvenir son règlement au Centre de Gestion dans les conditions décrites à l'article 2-10.

4-6 Modification du prix de l'abonnement à la baisse :

Paiement par prélèvement : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois d'effet de la modification demandée (cf. 4-4).

Paiement comptant : le compte client est crédité sur la base de la même méthode de calcul que celle utilisée pour le paiement par prélèvement.

5 - Perte ou vol

5-1 La perte ou le vol de la carte d'identification, du titre mensuel de transport ou de la carte à puce doivent être immédiatement signalés au Centre de Gestion indiqué dans l'article 10, par téléphone ou par courrier.

5-2 La carte d'identification, le titre mensuel de transport ou la carte à puce sont remplacés selon les modalités précisées dans la brochure explicative.

5-3 La carte d'identification, le titre mensuel ou la carte à puce de remplacement sont envoyés par courrier à l'abonné dans un délai de 10 jours à partir de la date de réception de la demande de remplacement par le Centre de Gestion.

5-4 Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport. Il doit acheter des titres de transports pour se déplacer dans l'attente de réception de sa nouvelle carte d'identification, coupon mensuel de transport ou de sa nouvelle carte à puce.

5-5 Tout billet retrouvé avant sa fin de validité doit être renvoyé par correspondance au Centre de Gestion indiqué dans l'article 10.

6 - Suspension de l'abonnement

6-1 L'abonnement peut être suspendu puis repris à tout moment. La suspension comme la reprise peuvent être demandées par le payeur ou l'abonné. Cette demande devra être faite par écrit ou par téléphone au Centre de Gestion indiqué à l'article 10.

6-2 La suspension dure au minimum deux mois et au maximum un an. Au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit.

6-3 La suspension ne peut prendre effet qu'à partir du premier du mois suivant la demande (cf 2-9-5).

6-4 Durant la suspension de l'abonnement, les prélèvements automatiques sont suspendus (cf. 2-9-5).

6-5 L'abonné ou le payeur peut indiquer dans sa demande de suspension la date de reprise de l'abonnement.

6-6 Reprise de l'abonnement : la reprise de l'abonnement se fait pour une nouvelle période de douze mois. La reprise prend effet à compter du premier jour d'un mois, sous réserve que la demande de reprise ait été communiquée au plus tard le 15 du mois précédent.

6-6-1 Titre mensuel : l'abonné voyageant avec un titre mensuel reçoit un nouveau titre mensuel avant la fin du mois précédant la reprise.

6-6-2 Carte à puce : le Centre de Gestion envoie un courrier à l'abonné en lui indiquant qu'il doit charger son nouveau titre de transport sur sa carte à puce, à partir d'un automate SNCF. A défaut de procéder à ce rechargement, l'abonné se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans titre de transport. A ce titre il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire, conformément à la réglementation en vigueur.

6-7 À la reprise, la facturation du service reprend selon les modalités précisées dans la brochure explicative.

Paiement par prélèvement : les prélèvements automatiques s'effectuent de la même manière qu'en début d'abonnement (cf. 2-9-2).

Paiement comptant : le prix de l'abonnement est recalculé sur la nouvelle période de douze mois, au tarif en vigueur à la date de la reprise. Le montant est diminué de l'éventuel solde créditeur du compte client. Le Client fait parvenir son règlement au Centre de Gestion dans les conditions décrites à l'article 2-10.

7 - Résiliation du contrat à l'initiative du payeur

7-1 Le contrat peut être résilié à la demande du payeur par dénonciation expresse au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Centre de Gestion. Cette demande doit parvenir avant le 15 du mois pour prendre effet au premier du mois suivant (cf. 2-9-5).

7-2 La résiliation entraîne l'arrêt de l'abonnement :

Titre mensuel : le titre n'est plus envoyé au domicile de l'abonné ayant résilié.

Carte à puce : le titre de transport n'est plus valable à compter de la date d'effet de la résiliation.

7-3 Paiement par prélèvement : les prélèvements automatiques sont automatiquement arrêtés (cf. 2-9-5).

7-4 Paiement comptant : le solde du compte client est établi au prorata du nombre de mois entiers restant à voyager avec l'abonnement. Si le compte du client est créditeur, le Centre de Gestion procède au remboursement du trop perçu. Si le compte client est débiteur, la résiliation ne sera effective qu'après paiement des sommes dues.

8 - Résiliation du contrat à l'initiative du centre de gestion

8-1 Le contrat est résilié de plein droit par le Centre de Gestion pour les motifs suivants :

8-1-1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes.

8-1-2 En cas de fraude établie dans l'utilisation de la carte d'identification, du titre mensuel ou de la carte à puce.

8-1-3 En cas de deux impayés consécutifs au cours des douze derniers mois pour les paiements par prélèvements automatiques.

La résiliation pour défaut de paiement oblige, en outre, le débiteur à rembourser les pénalités occasionnées par l'incident.

8-1-4 En cas d'un nombre de perte ou vol abusif.

8-1-5 En cas de paiement par chèque sans provision.

8-2 Le Centre de Gestion signifie la résiliation par lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.

8-3 Tout client dont l'abonnement a été résilié pour défaut de paiement ou fraude établie s'engage à restituer par courrier au Centre de Gestion sa carte d'identification et son titre mensuel, ou sa carte à puce, s'ils ne lui ont pas été retirés par un agent de contrôle (cf. 3-4), dans les 3 jours ouvrables suivant la date de réception de la lettre.

8-4 Toute personne qui continue à utiliser indûment la carte d'identification, les titres mensuels ou la carte à puce est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

8-5 Le Centre de Gestion se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

8-6 L'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer au Centre de Gestion un nouveau payeur.

9 - Responsabilité du payeur et de l'abonné

9-1 Les conditions générales de ce présent contrat s'imposent à la fois au payeur et à l'abonné même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé le contrat d'abonnement.

9-2 L'abonné et le payeur reconnaissent avoir pris connaissance et accepté ces présentes Conditions.

10 - Dispositions diverses

10-1 Le service après-vente de l'abonnement est géré par le Centre de Gestion :

CENTRE ABONNEMENT TER
TSA 66503
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

auquel toute correspondance doit être adressée.

10-2 Lorsque le titre mensuel ou la carte à puce est retourné au Centre de Gestion avec la mention " n'habite pas à l'adresse indiquée ", le contrat est interrompu et donne lieu à l'application de la procédure de l'article 6-4. Les sommes perçues restent au crédit du compte client tant que le payeur ne se manifeste pas.

10-3 Les données collectées font l'objet d'un traitement informatisé dont la finalité est la gestion de la clientèle abonnée au service de prélèvements automatiques.

Ce traitement, déclaré à la CNIL, est réalisé par la SNCF et des prestataires agréés par la SNCF.

Les informations sont obligatoires, sauf le courriel et les numéros de téléphone, pour pouvoir traiter la demande d'abonnement.

A défaut d'avoir renseigné les informations obligatoires, la demande ne peut être traitée.

A défaut d'avoir renseigné le courriel et les numéros de téléphone le client ne pourra être contacté à des fins de gestion par ces canaux. Ceux-ci permettent aussi à la SNCF de communiquer ses offres commerciales et promotionnelles par voie électronique.

Un droit d'accès d'interrogation ou de rectification de ces données, d'opposition à leur traitement pour motif légitime ou d'opposition à la conservation sous forme numérisée de sa photographie peut être exercé par toute personne concernée par le traitement. Dans ce dernier cas, une nouvelle photo est demandée pour mettre à disposition une nouvelle carte d'identification.

10-4 L'abonné déclare être informé que tout appel par l'abonné au Centre de gestion ou au Centre de Relation Client est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si l'abonné ne souhaitait pas être enregistré, ce dernier devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. L'abonné dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.