

# **LA GARANTIE TER**

**Comment être indemnisé  
en cas de retard  
ou suppression de train ?**

# LA GARANTIE TER, C'EST QUOI ?

La Région a souhaité instaurer, dans le cadre de la convention d'exploitation avec SNCF et à titre expérimental, un dispositif d'indemnisation et de prise en charge des usagers confrontés à une dégradation des circulations des trains TER. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les voyageurs peuvent bénéficier d'un remboursement sur leur titre de transport au titre de la Garantie TER et d'alternatives aux voyages en cas de situation perturbée. Le dispositif peut être déclenché dans les conditions suivantes et s'adresser :

## **Aux usagers réguliers du train**

- Votre trajet appartient à une ligne ferroviaire irrégulière durant deux mois consécutifs

## **Aux usagers réguliers et occasionnels du train**

- Votre train est arrivé avec un retard de plus de deux heures à sa gare terminus
- Le dernier train pour rejoindre votre destination finale a été supprimé
- Vous souhaitez maintenir votre déplacement malgré l'annulation ou le retard annoncé de votre train

## **Aux usagers occasionnels exclusivement**

- Votre train est annoncé ou accuse un retard de plus d'une heure et vous souhaitez annuler ou ne pas poursuivre votre déplacement

Conformément à la convention d'exploitation 2013-2018, il est prévu de dresser un bilan chaque année et de proposer des éventuelles évolutions ou améliorations des conditions d'accès au dispositif Garantie TER. Aussi sans attendre fin 2014, des premiers ajustements ont été apportés en avril 2014 en élargissant le dispositif aux voyageurs non-résidents picards. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, le principe des neutralisations et de force majeure qui s'appliquait au dispositif a été supprimé afin de rapprocher au mieux le dispositif à la réalité vécue par les usagers. D'autres adaptations ont été apportées sur la prise en compte du retard des trains inter-régionaux conventionnés entre TER Picardie, TER Nord Pas-de-Calais, TER Haute Normandie et TER Champagne Ardenne.

## Les conditions d'indemnisation et/ou de prise en charge

### Votre trajet appartient à une ligne ferroviaire irrégulière durant deux mois consécutifs

18 lignes ferroviaires à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

**Paris - Amiens**

**Paris - Château-Thierry**

**Paris - Beauvais**

**Amiens - Lille**

**Amiens - Laon**

**Abbeville - Le Tréport**

**Paris - Creil**

**Creil - Beauvais**

**Saint-Quentin - Lille**

**Amiens - Rouen**

**Amiens - Compiègne**

**Beauvais - Le Tréport**

**Paris - Saint-Quentin**

**Paris - Laon**

**Amiens - Calais**

**Amiens - Saint-Quentin**

**Laon - Hirson**

**La Ferté Milon - Fismes**



### Qui est concerné ?

#### Les usagers réguliers du TER

##### Titulaires

- d'un abonnement de travail (en dehors du périmètre couvert par une tarification avec l'Île de France),
- d'un abonnement études (sauf abonnements gratuits),
- tout autre abonnement permettant l'accès au TER en Picardie.

**Et :** Effectuant un trajet en Picardie sur les 18 lignes ferroviaires identifiées à condition que la gare de départ ou d'arrivée mentionnée sur l'abonnement se situe en Picardie.

**Et :** Justifiant au minimum de 16 jours de voyages sur chacun des mois concernés par l'indemnisation.



### Comment bénéficier de la Garantie TER ?

Vous serez informé de votre droit à l'indemnisation au plus tard la deuxième quinzaine du mois M+2 (M étant le second mois < 87%) via :

- une alerte automatique par SMS (pour les abonnés annuels ayant communiqué leur coordonnées téléphoniques\*),
- une alerte par e.mail (pour tous les abonnés ayant communiqué leur adresse mail\*),
- le site TER Picardie rubrique Garantie TER - Irrégularité sur votre ligne,
- les blogs de ligne TER.

\* sous réserve de la disponibilité des données communiquées par les autres régions limitrophes



### Quel est le montant de l'indemnisation ?

**Sur des trajets TER intra-Picardie ou inter-régional avec l'Île de France, il vous sera remboursé.**

- 20 % du montant mensualisé de votre abonnement au tarif seconde classe si vous avez opté pour une formule annuelle.
- 20% du montant mensualisé du coupon fréquence au tarif seconde classe (si formule fréquence 3 mois, 6 mois, 1 an).
- Sur présentation de 2 abonnements des mois concernés, 20% du montant d'un des abonnements mensuels au tarif de seconde classe si vous avez opté pour une formule mensuelle calendaire.

- Sur présentation des titres justifiant des 16 jours de voyages sur chacun des mois concernés, 20 % du montant d'un abonnement mensuel au tarif de seconde classe si vous avez opté pour une formule mensuelle glissante ou hebdomadaire.

### **Sur des trajets TER inter-régionaux avec TER Nord Pas de Calais, TER Haute Normandie, TER Champagne Ardenne, il vous sera remboursé.**

- 20 % du montant mensualisé d'un abonnement pour la partie du trajet effectué en Picardie, au tarif seconde classe si vous avez opté pour une formule annuelle.
- Sur présentation de 2 abonnements des mois concernés, 20% du montant d'un abonnement mensuel pour la partie du trajet effectué en Picardie, au tarif de seconde classe si vous avez opté pour une formule mensuelle calendaire.
- Sur présentation des titres justifiant des 16 jours de voyages sur chacun des mois concernés, 20 % du montant d'un abonnement mensuel pour la partie du trajet effectué en Picardie au tarif de seconde classe si vous avez opté pour une formule mensuelle glissante ou hebdomadaire.



## **Les démarches à suivre :**

Pour les titulaires d'un abonnement de travail annuel résidant en Picardie et de plus de trois mois d'ancienneté, aucune démarche n'est nécessaire. Avec l'abonnement "Picardie Pass'Actifs Annuel", vous n'avez pas besoin d'envoyer les originaux de vos abonnements pour bénéficier de la garantie TER. La réduction se fait automatiquement sur un prochain prélèvement bancaire.

Pour tous les autres abonnés concernés, il vous suffit de...

1) **Télécharger** sur le site TER Picardie (rubrique Aide & Contact - Garantie TER) ou de recopier sur papier libre, le formulaire de demande d'indemnisation TER Picardie.

2) **Fournir les pièces suivantes :**

- vos billets de train **originaux** (billet ou abonnement après leur fin de validité),
- l'attestation SNCF de prélèvement Optiforfait ou du justificatif de paiement SNCF en cas d'achat sur Internet ou sur mobile pour les 2 mois concernés.

Si vous souhaitez récupérer vos originaux, merci de le préciser par écrit sur votre dossier de demande de dédommagement.

3) **Renvoyer le tout à l'adresse suivante :**

Service Relations Clients - TER Picardie BP 91026 - 80010 Amiens cedex 1

Votre dossier devra parvenir au plus tard dans les 3 mois suivant la date d'information du droit à l'indemnisation.



## **Comment utiliser le bon d'indemnisation ?**

Le bon d'indemnisation est valable six mois à partir de sa date d'émission pour tout achat dans une gare picarde permettant de voyager sur le réseau TER Picardie.

Plusieurs options sont possibles :

- Achats de billets et d'abonnements avec ou sans réduction sur l'une des 18 lignes citées précédemment.
- Achat d'une carte Picardie Pass Evasion et des billets associés.

Aucun rendu de monnaie ne sera réalisé lors de l'acceptation du bon d'indemnisation.

## Votre train est arrivé avec un retard de plus de deux heures à sa gare terminus



### Qui est concerné ?

#### Les usagers réguliers et occasionnels du TER

##### Titulaires

- d'un abonnement de travail (en dehors du périmètre couvert par une tarification avec l'Ile de France),
- d'un abonnement études (sauf abonnements gratuits),
- tout autre abonnement permettant l'accès au TER en Picardie.
- d'un billet tarif normal ou avec réduction.

**Et** : effectuant un trajet en Picardie sur les 18 lignes ferroviaires à condition que la gare de départ ou d'arrivée mentionnée sur l'abonnement se situe en Picardie.



### Comment bénéficiaire de la Garantie TER ?

Une attestation de retard supérieur à 2 h vous sera remise par le chef de bord ou par les agents en gare à votre arrivée.

Vous pourrez consulter la liste des trains concernés par l'indemnisation sur le site TER Picardie rubrique Garantie TER.



### Quel est le montant de l'indemnisation ?

Sur un trajet TER intra-Picardie ou inter-régional avec l'Ile de France, il vous sera remboursé jusqu'à 100% d'un billet plein tarif.

Sur un trajet TER inter-régionaux avec TER Nord Pas-de-Calais, TER Haute-Normandie, TER Champagne-Ardenne, il vous sera remboursé jusqu'à 100% d'un billet plein tarif pour la partie du trajet effectué en Picardie.



## Les démarches à suivre :

1) Télécharger sur le site TER Picardie (rubrique Aide & Contact - Garantie TER) ou de recopier sur papier libre, le formulaire de demande d'indemnisation TER Picardie.

2) Fournir les pièces suivantes :

- vos billets de train **originaux** (billet ou abonnement après leur fin de validité),
- la preuve SNCF (mail ou justificatif...) en cas d'achat sur Internet sur mobile ou sur un support billettique,
- l'attestation SNCF de prélèvement Optiforfait,
- le bulletin de retard remis.

Si vous souhaitez récupérer vos originaux, merci de le préciser par écrit sur votre dossier de demande de dédommagement

3) Renvoyer le tout à l'adresse suivante :

Service Relations Clients - TER Picardie BP 91026 - 80010 Amiens cedex 1

Votre dossier devra parvenir au plus tard dans 45 jours suivant la date de votre voyage.

Pour les titulaires d'un abonnement de travail annuel résidant en Picardie et de plus de trois mois d'ancienneté, la réduction se fait automatiquement sur un prochain prélèvement bancaire.



## Comment utiliser le bon d'indemnisation ?

Le bon d'indemnisation est valable six mois à partir de sa date d'émission pour tout achat dans une gare picarde permettant de voyager sur le réseau TER Picardie. Plusieurs options sont possibles :

- Achats de billets et d'abonnements avec ou sans réduction sur l'une des 18 lignes citées précédemment.
- Achat d'une carte Picardie Pass Evasion et des billets associés.

Aucun rendu de monnaie ne sera réalisé lors de l'acceptation du bon d'indemnisation.

**Le dernier train pour rejoindre votre destination finale a été supprimé**

SNCF proposera des solutions de transport afin de vous acheminer jusqu'à la gare de destination finale indiquée sur votre billet via un véhicule de substitution (ex : bus, taxis).

En cas de nécessité, un hébergement à l'hôtel ou dans une rame à quai est possible.

## **Vous souhaitez maintenir votre déplacement malgré l'annulation ou le retard annoncé de votre train**

### **Option n°1 :**

Vous avez la possibilité de vous reporter sur le prochain train même si celui-ci est plus cher que celui vous deviez emprunter à l'origine :

Il suffit de vous adresser à un agent SNCF en gare qui annotera votre billet pour autoriser le voyage à bord du prochain train. En cas d'absence d'agents en gare, présentez-vous auprès du chef de bord du train emprunté pour faire annoter votre billet.

SNCF vous rembourse également la différence de prix si le train suivant est moins cher que celui que vous deviez emprunter. Il suffit de vous adresser à un agent SNCF au guichet pour en bénéficier.

En cas d'absence d'agents SNCF, vous pourrez vous présenter au chef de bord du train emprunté et lui faire connaître votre situation. Celui-ci annotera votre billet. Pour bénéficier du remboursement, envoyez par courrier votre demande accompagnée de votre billet annoté dans les trois mois suivants l'incident à l'adresse suivante :

Service Relations Clients - TER Picardie BP 91026 - 80010 Amiens cedex 1

### **Option n°2 :**

Vous pouvez également rejoindre votre destination par un parcours différent, avec le même billet. Il suffit de vous adresser à un agent SNCF en gare qui annotera votre billet pour vous permettre de voyager à bord d'autres trains.

## **Votre train est annoncé ou accuse un retard de plus d'une heure et vous souhaitez annuler ou ne pas poursuivre votre déplacement**

SNCF vous rembourse intégralement le montant de votre billet. Il vous suffit de vous adresser à un agent de guichet qui effectuera le remboursement.

En cas d'absence de ces agents en gare, envoyez par courrier votre demande de remboursement accompagnée de votre billet dans les 3 mois suivants l'incident à l'adresse suivante :

Service Relations Clients - TER Picardie BP 91026 - 80010 Amiens cedex 1

Si vous êtes à bord du train, il vous suffit de vous adresser soit au chef de bord ou à l'agent SNCF en gare qui annotera votre billet pour autoriser votre voyage retour.

[www.nordpasdecalaispicardie.fr](http://www.nordpasdecalaispicardie.fr)

Région  
**Nord Pas de Calais - Picardie**