

Règlement de service

1. Tout voyageur, pour accéder au réseau régional, doit être muni du ou des titres de transport remplissant les conditions des Tarifs voyageurs SNCF ainsi que celles éventuellement prévues pour l'emprunt de ce service de transport régional.

2. Les titres de transport peuvent être achetés aux guichets des gares, à bord des autocars, sur les automates, en boutique ou sur Internet.

Sauf cas exceptionnel, les titres émis aux conditions des tarifications régionales doivent être achetées dans un point de vente de la Région des Pays de la Loire.

Pour connaître la tarification la mieux adaptée : contact TER au 0 891 705 805 (0,23 €/mn), guichets SNCF, www.ter-sncf.com ou au **0.810.00.66.92. (prix d'un appel local)** pour les autocars régionaux.

3. Le titre doit être composté dans la gare ou le point d'arrêt de départ ou à bord de l'autocar pour être valable.

En cas d'absence de composteur en gare ou au point d'arrêt ferroviaire, le client doit aviser spontanément le personnel de contrôle à bord du train.

4. Le voyageur, sans titre de transport ou muni d'un titre de transport non valable, qui se présente à l'agent du contrôle en lui signalant l'irrégularité de sa situation avant de monter dans le train ou au plus tard dans les minutes qui suivent le départ du train de la gare de montée, peut régulariser sa situation aux conditions du Tarif de bord incluant des frais de confection à bord.

5. Montant de la régularisation pour absence de titre de transport TER à bord des trains:

- si le contrôleur est avisé :

1. pour un parcours inférieur à 100 km : 4 euros + prix du billet
2. pour un parcours supérieur à 100 km : 10 euros + prix du billet
3. si le point d'arrêt n'est équipé d'aucun dispositif de vente, le titre de transport sera délivré au voyageur, dans les conditions du tarif guichet, quelle que soit la distance.

- si le contrôleur n'est pas avisé :

1. pour un parcours inférieur à 100 km : 35 euros
2. pour un parcours supérieur à 100 km : 25 euros + prix du billet

Montant de la régularisation pour un titre de transport TER non composté avant la montée dans le train : perception de 10€ pour un billet utilisé le jour de l'achat ou 25€ pour un autre jour.

Dans le cadre d'un Procès Verbal (si le paiement n'est pas immédiat), il faut ajouter 28€ au titre des frais de dossier (tarif au 1er juillet 2007).

6. Les informations en situation perturbée prévisible : l'offre de transport adaptée est disponible en gare et aux principaux points d'arrêt autocar par le biais d'un affichage, à bord des autocars des lignes régionales, sur le site www.destineo.fr, sur le site www.ter-sncf.com, auprès de Contact TER au 0891 705 805 (0,23 €/mn) ou au **0.810.00.66.92. (prix d'un appel local)** pour les autocars régionaux. Sous certaines conditions, et en cas de non respect des circulations prévues par voie d'affichage l'utilisateur peut prétendre à un remboursement.

7. Si vous souhaitez faire une réclamation, vous pouvez adresser votre courrier au Service de Relations Clients SNCF 62973 ARRAS Cedex 09 pour les services TER ou demander en gare le cahier de réclamations, ou écrire à la CTA, 34 rue de la Marseillaise, 44 105 Nantes Cedex pour les réclamations portant sur les autocars régionaux.

8. Les informations sur les modalités de remboursements et d'indemnisation des billets TER sont disponibles aux guichets ou auprès de Contact TER au 0891 705 805 (0,23 €/mn).

9. Places pour voyageurs en fauteuil roulant à bord des autocars régionaux: Certains autocars régionaux sont accessibles aux personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant. Ces autocars font l'objet d'une mention particulière dans les fiches horaires.

La réservation préalable de ces places est nécessaire avant 19h la veille pour un service du mardi au samedi et avant le vendredi 19h pour un service le dimanche ou le lundi au **0.810.00.66.92. (prix d'un appel local)**.

10. Vélos : Certains trains sont soumis à des conditions particulières d'emprunt sur tout ou partie de leur trajet pour les voyageurs accompagnés d'un vélo. Ces trains font l'objet d'une mention particulière dans les fiches horaires.

Cependant en cas de surcharge de ce train ou de la présence importante de vélos, le contrôleur peut décider, pour des raisons de sécurité, de refuser aux voyageurs muni d'un vélo l'accès de ce train initialement accessible aux vélos.

Les autocars Nantes – Noirmoutier et Nantes – St-Jean-de-Monts disposent de 6 emplacements vélos qui sont disponibles gratuitement sur réservation au **0.810.00.66.92. (prix d'un appel local)**.

11. Civisme : Avant de monter dans les trains, les voyageurs doivent laisser descendre les passagers. Une fois montés, ils ne doivent pas gêner la fermeture des portes.

Les places assises des trains sont réservées en priorité aux porteurs d'une carte "station debout pénible", personnes âgées, femmes enceintes, ...

Afin de garantir le confort et la sécurité de tous, la courtoisie est préconisée à bord.

L'utilisation abusive du système d'arrêt d'urgence des trains fera l'objet de poursuites.

Il est demandé aux voyageurs de ne pas dégrader le matériel (graffitis, pieds sur les sièges, ...). En cas de dégradations constatées, des poursuites pourront également être engagées.

12. Règles relatives aux transports d'animaux domestiques.

Aucun animal n'est normalement admis dans les voitures servant au transport des voyageurs.

Cependant, les chiens muselés accompagnant leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de petite taille convenablement enfermés dans un contenant sont tolérés, sous certaines conditions, si les autres voyageurs ne s'y opposent pas. Les renseignements tarifaires sont disponibles au guichet ou à bord des autocars.

Une gratuité est assurée dans le cas d'un chien guide d'aveugle accompagnant le voyageur aveugle titulaire d'une carte cécité et/ou étoile verte.

13. Les horaires d'ouverture du (des) guichet sont affichés, dans chaque gare ou point de vente, de façon visible.

14. Le règlement de service général de la SNCF est à disposition dans toutes les gares et sur le site internet www.ter-sncf.com .