

## Conditions d'application de la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN

Les présentes Conditions d'application (ci-après « les Conditions ») ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de la Garantie Voyageurs NOMAD\_TRAIN réservée aux :

- abonnés titulaires d'un abonnement annuel TEMPO NORMANDIE + 26 ans ou - 26 ans,
- clients occasionnels porteurs d'un titre de transport valide sur les lignes suivantes avec réservation d'une place :
  - o KRONO+ Paris/Caen/Cherbourg
  - o KRONO+ Paris/Trouville/Deauville.
  - o KRONO+ Paris/Rouen/Le Havre.
  - o KRONO Paris/Dieppe (train direct du week-end).
  - o KRONO Paris/Granville.

Cette garantie est accessible à partir du site internet TER Normandie ([www.ter.sncf.com/normandie](http://www.ter.sncf.com/normandie)).

### I. LA GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN abonnés annuels

#### 1-1 Description

L'accès et l'inscription à ce dispositif entraînent l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes Conditions par le client.

Les abonnés annuels bénéficient d'une minoration de 15% de leur mensualité 70 jours maximum après la fin du mois courant dès lors que les trains du réseau NOMAD SNCF qu'ils ont préalablement enregistrés sur l'interface Garantie Voyageurs du site TER Normandie ont subi au moins 4 retards de 30 minutes ou plus et/ou suppressions inopinées sur un mois civil.

Par exemple, 2 situations dégradées sur un train aller et 2 sur un train retour donnent un cumul de 4 situations dégradées et permettent de bénéficier de la minoration de 15%.

On considère qu'un train est en "situation dégradée" quand il est supprimé, de façon inopinée, ou quand il subit un retard supérieur ou égal à 30 minutes à la destination du client.

Pour les abonnés titulaires d'un abonnement annuel Plus comprenant une partie urbaine, seule la partie train est minorée. La Garantie Voyageurs NOMAD\_TRAIN ne s'applique pas sur la partie urbaine du prélèvement. Pour les abonnés titulaires d'un abonnement combiné

avec un pass Navigo, seule la partie TEMPO est minorée. La Garantie Voyageurs NOMAD\_TRAIN ne s'applique pas sur la partie « Ile de France ».

Les horaires de référence utilisés comme base de comparaison quotidienne sont ceux figurant sur le site TER Normandie la veille du jour de circulation (J-1 après 17H00).

## 1-2 Modalités d'inscription

- 1) Le dispositif est réservé aux clients SNCF titulaires d'un abonnement annuel TEMPO Normandie + 26 ans ou - 26 ans en cours de validité sans lequel ils ne pourront être éligibles à la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN.
- 2) Pour pouvoir bénéficier de la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN, les abonnés :
  - Doivent se rendre sur le site TER Normandie, rubrique Garantie Voyageurs NOMAD\_TRAIN (<https://www.ter.sncf.com/normandie/gares/nos-services/service-garantie-voyageurs>).
  - S'inscrire au service en renseignant obligatoirement leur numéro d'abonné et leur date de naissance.
  - Renseigner le numéro du principal train NOMAD SNCF emprunté le matin et le numéro du principal train NOMAD SNCF emprunté le soir. Les trains déclarés correspondent obligatoirement au trajet indiqué sur le contrat d'abonnement.
    - a. Si le parcours de l'abonné comprend plusieurs trains, celui-ci devra choisir l'un des trains.
    - b. Si l'abonné prend des trains différents selon les jours de la semaine, il a la possibilité de déclarer un train différent le matin et le soir pour un jour de la semaine choisi. Pour les autres jours, un seul train aller et un seul train retour peuvent être déclarés.
    - c. Les trains Intercités, les cars TER et les TGV n'entrent pas dans le champ d'application de la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN.
  - Pour bénéficier de la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN, l'abonné doit désigner ses trains au plus tard le dernier jour du mois en cours pour prise en compte le mois suivant.
  - Une fois les trains NOMAD SNCF renseignés et validés, un courriel de confirmation d'inscription est envoyé à l'abonné.
  - Les horaires des trains renseignés sont reconduits tacitement tous les mois.
- 3) Les abonnés peuvent modifier leurs trains jusqu'au dernier jour du mois en cours pour prise en compte le mois suivant. Une fois la modification effectuée et validée, un courriel de confirmation d'inscription est envoyé à l'abonné.
- 4) L'abonné peut, s'il le souhaite, en se connectant sur le site de la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN (<https://eqs.ter.sncf.com/normandie/>), visualiser les dates auxquelles les trains qu'il a désignés ont été en situation dégradée. Pour un mois de circulation donné, les trains NOMAD SNCF en situation dégradée sont consultables le mois suivant.

### **1-3 Modalités de dédommagement**

Les abonnés répondant aux critères de dédommagement définis au point 1-1 sont informés par courriel à partir du 20 du mois suivant le mois de circulation concerné.

L'indemnisation est réalisée sous la forme d'une minoration équivalente à 15% du montant de la mensualité du mois de circulation concerné (sur la part train uniquement) dans les 70 jours suivant la fin de ce mois de circulation. Exemple : pour les circulations du mois de décembre, un courriel sera envoyé aux abonnés éligibles à partir du 20 janvier et le prélèvement du mois de février ou de mars au plus tard sera minoré de 15% du montant de la mensualité payée en décembre. Cette minoration n'est pas cumulable avec toute autre forme de dédommagement.

Cas particuliers :

- 1) Les abonnés ayant payé au comptant leur abonnement sont dédommagés par virement bancaire après envoi de leur RIB à : [gvternormandie@sncf.fr](mailto:gvternormandie@sncf.fr).
- 2) Les abonnés ayant suspendu leur abonnement au moment de la minoration bénéficieront de la minoration sur leur premier mois de reprise.
- 3) Les abonnés ayant résilié leur abonnement au moment de la minoration doivent adresser une demande par courriel à l'adresse dédiée : [gvternormandie@sncf.fr](mailto:gvternormandie@sncf.fr).
- 4) Les abonnés en situation d'impayé au moment de la minoration ne pourront bénéficier de la minoration qu'après avoir régularisé leur situation et avoir envoyé une demande par courriel à l'adresse dédiée : [gvternormandie@sncf.fr](mailto:gvternormandie@sncf.fr).

## **II. LA GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN clients occasionnels**

### **2-1 Grands principes**

Les clients occasionnels décrits en préambule bénéficient des modalités de dédommagement suivantes si leur train subit un retard supérieur ou égal à 30 mn :

- entre 30 min et 1h59 de retard : 25% du prix de leur billet KRONO+ ou KRONO
- entre 2h et 2h59 de retard : 50% du prix de leur billet KRONO+ ou KRONO
- à partir de 3h de retard : 75% du prix de leur billet KRONO+ ou KRONO

Les horaires de référence utilisés comme base de comparaison sont ceux figurant sur le site TER Normandie la veille du jour de circulation (J-1 après 17H00).

### **2-2 Conditions détaillées d'application de la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN clients occasionnels**

- 1) Le dispositif est réservé aux clients SNCF titulaires d'une réservation sur un train des lignes KRONO+ Paris/Caen/Cherbourg, KRONO+ Paris/Trouville/Deauville, KRONO+ Paris/Rouen/Le Havre, KRONO Paris/Dieppe (train direct du week-end) ou KRONO Paris/Granville, sans laquelle ils ne pourront être éligibles à la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN. Cette réservation est matérialisée par la possession d'un identifiant de dossier voyage.
- 2) Pour pouvoir bénéficier de la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN, les clients :

- Doivent se rendre sur le site TER Normandie, rubrique Garantie Voyageurs NOMAD\_TRAIN (<https://www.ter.sncf.com/normandie/gares/nos-services/service-garantie-voyageurs>).
- Accéder au service en renseignant obligatoirement leur identifiant de dossier voyage et leur nom.
- Renseigner les informations complémentaires demandées (adresse postale notamment) et confirmer leur adresse e-mail.

L'accès à la demande de dédommagement entraîne l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes Conditions par le client.

La demande de dédommagement en ligne doit être réalisée dans un délai de 30 jours à compter de la date du voyage du client. SNCF Mobilités s'assure de l'éligibilité de la demande (train en retard d'au moins 30 mn), calcule le montant du dédommagement et adresse dans un délai de 30 jours (à partir de la date de demande de dédommagement) au client des bons d'achat utilisables sur ses prochains voyages en train sur le réseau NOMAD SNCF. Seul le montant du parcours en KRONO+ ou KRONO est pris en compte pour le dédommagement. La suppression d'un train n'est pas prise en compte sur ce formulaire, Il convient de faire une demande ad'hoc au service clientèle. La garantie ne s'applique pas si le voyageur n'a pas effectué son voyage. La compensation calculée n'est versée que si elle doit est supérieure ou égale à 4€.

Les bons d'achat sont valables 12 mois (à compter de la date de la demande du client), sont non nominatifs et sont utilisables aux guichets des gares SNCF du réseau NOMAD train.

Les trains ou cas ci-dessous ne sont pas éligibles à la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN occasionnelle :

- Les trains CITI (réseau NOMAD)
- les trains PROXI (réseau NOMAD),
- les trains KRONO (autres que les lignes Paris Granville et Paris Dieppe direct).
- les TGV,
- les Intercités,
- les TER d'autres régions,
- les trains internationaux,
- les clients sans réservation,
- les abonnés.

NB : Les abonnés annuels peuvent s'inscrire à la GARANTIE VOYAGEURS NOMAD\_TRAIN abonnés annuels.

### III Modalités d'information

- 1) Les informations sont disponibles sur le site TER NORMANDIE rubrique "Garantie Voyageurs NOMAD\_TRAIN" ou auprès de Contact NOMAD\_TRAIN au 0800.801.801 (service et appel gratuits).
- 2) Les réclamations se font par mail, exclusivement à l'adresse : [gvternormandie@sncf.fr](mailto:gvternormandie@sncf.fr)

**Ces Conditions d'application sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sont mises à jour sur le site TER Normandie à chaque modification.**

**Ces Conditions d'application sont applicables à partir du 01/01/2020. Le premier mois de circulation ouvrant droit à un dédommagement est le mois de janvier 2020.**