

# RÈGLEMENT DE SERVICE

## 1. Accès au train :

**Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable.**

La présentation du titre de transport, accompagné des justificatifs d'identité, et justificatif de réduction le cas échéant, peut être demandée à tout moment au voyageur à bord du train mais également lors d'opérations de contrôle en gare. Après le voyage, ce titre doit être conservé jusqu'à la sortie de la gare.

**Les tarifs applicables dans les TER** sont décidés par la Région des Pays de la Loire, Autorité Organisatrice des Mobilités. Sont notamment concernés les tarifs régionaux : ecco, mezzo, tutti, multi, mobi et live. Les porteurs d'une Carte SNCF Avantage Jeune, Adulte, Sénior et Carte Liberté peuvent bénéficier d'une réduction. Pour connaître la tarification la mieux adaptée, il est possible de se renseigner sur le site TER, d'appeler Contact TER ou de se rendre aux guichets SNCF Voyageurs.

Par ailleurs, des accords tarifaires entre la Région des Pays de la Loire et certaines agglomérations de la région autorisent l'utilisation de titres urbains pour effectuer des déplacements à bord du réseau Aléop en TER au sein du périmètre territorial de l'agglomération. Pour les conditions d'accès, il est possible de se renseigner sur le site TER Pays de la Loire ou sur le site Aléop : <https://aleop.paysdelaloire.fr/>.

**Les titres de transport peuvent être achetés** sur Internet et sur smartphone [site TER, site ou application SNCF Connect ou autres agences de voyage agréées SNCF Voyageurs.] 24h/24 et 7j/7, sur les automates, aux guichets des gares, auprès des gares et guichets mobiles, auprès de Contact TER, ou dans les autres points de vente partenaires de SNCF Voyageurs. Un titre de transport est utilisable sur le trajet indiqué et pendant toute sa durée de validité. Le numéro et l'horaire de train sont donnés à titre indicatif.

## Réclamations et indemnisations :

Pour faire une réclamation, le voyageur peut compléter un formulaire en ligne sur le site TER, Rubrique Services et Contacts > Contacts > Déposer une réclamation > Formulaire en ligne. Il existe différents mécanismes ouvrant droit à indemnisation suivant si le client est abonné tutti ou client occasionnel. Toutes les informations sont disponibles sur le site TER [Rubrique Services et Contacts > Les Garanties Ponctualité] et auprès de Contact TER.

**2. Le voyageur sans titre de transport** ou muni d'un titre de transport non valable peut régulariser sa situation aux conditions d'un barème de bord ou d'un barème contrôle, selon les cas.

Montant de la régularisation à bord (tarifs en vigueur depuis janvier 2024) si vous êtes sans billet et :

- vous vous présentez spontanément au chef de bord pour lui signaler l'irrégularité de sa situation dès sa montée à bord ou juste après le départ du train, avant les opérations de contrôle
- vous ne vous présentez pas spontanément au chef de bord
- vous ne pouvez pas régler immédiatement

		Parcours en km				
		0 à 25	26 à 50	51 à 100	101 à 150	151 à 300
1	Bord	11€	17€	28€	40€	65€
2	Contrôle	50€			65€	90€
3	Procès verbal	Jusqu'à 120€		Jusqu'à 130€	Jusqu'à 140€	Jusqu'à 150€

Concernant les seuls arrêts dépourvus de tout moyen de distribution (guichet et automate de vente en état de fonctionnement), les voyageurs montant à bord d'un train TER pourront se voir délivrer, s'ils se présentent à l'agent commercial SNCF Voyageurs présent dans le train, avant le début des opérations de contrôle, un titre de transport au tarif normal applicable, sans majoration financière.

Tout transport de vélos et trottinettes qui ne respecte pas les conditions définies à l'article 3 du présent règlement est soumis à régularisation selon les règles applicables et disponibles sur le site TER Pays de la Loire.

## 3. Les règles à bord :

### Civilité :

Pour accéder aux trains, les voyageurs doivent laisser descendre les passagers. Une fois à bord, ils ne doivent pas gêner la fermeture des portes. Les places assises sont réservées aux voyageurs, et en priorité aux porteurs d'une « carte mobilité inclusion », personnes âgées, femmes enceintes ...

La courtoisie est de rigueur à bord, entre voyageurs et envers le personnel SNCF Voyageurs. Pour la tranquillité de tous, les voyageurs sont invités à utiliser leur téléphone portable en mode silencieux et à passer leurs appels depuis les plateformes. Il est interdit de prendre ou de diffuser sans autorisation des images et vidéos sur lesquelles des personnes sont reconnaissables. L'utilisation abusive du système d'arrêt d'urgence, les incivilités et la dégradation du matériel à bord [graffitis, pieds sur les sièges...] font l'objet d'un avis d'infraction et/ou de poursuites judiciaires.

## Vélos et trottinettes

### Vélos :

Sous réserve de places disponibles et des limitations ci-après décrites, les voyageurs sont autorisés à emporter leur vélo dans le train.

Le transport des vélos à bord des trains peut être soumis à réservation, en fonction des périodes et des lignes. Consultez les règles applicables avant votre voyage sur le site TER Pays de la Loire : <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire>, rubrique Services et contacts, TER + Vélo.

Le voyageur est responsable de son vélo tout au long du trajet. Il range son vélo dans les emplacements prévus à bord et s'assure que celui-ci ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements, aux bagages ou aux opérations ferroviaires.

Les vélos « hors-normes » : triporteurs, vélos couchés, vélo cargos, tandems, longtails, fatbikes sont interdits à bord sauf s'ils sont démontés ou pliés et qu'ils tiennent dans une housse de transport au format maximum de 90x130x50 cm. Pour des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, en particulier en raison des capacités limitées applicables pendant les heures de pointe ou en période de forte affluence, SNCF Voyageurs se réserve le droit de refuser l'accès des vélos à bord afin de limiter le transport de vélos à un certain nombre de places. Aucune restriction d'accès n'est applicable pour les vélos pliants ou les remorques pliables sous réserve qu'ils soient pliés. Le transport de vélos non pliés est interdit à bord des Trams-Trains partant ou arrivant à la gare de Nantes entre 7h15 et 9h et entre 16h30 et 19h du lundi au vendredi. En cas de non-respect de cette règle, une verbalisation de 20€ est applicable.

### Trottinettes :

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des trottinettes classiques ou électriques est strictement interdite dans les gares et sur les quais. Le transport de trottinette est autorisé à bord du train. Elle doit être pliée, rangée dans les emplacements bagage/sous son siège ou tenue à la main tout le long du trajet. Le voyageur est responsable de sa trottinette et s'assure que celle-ci ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs.

## Règles relatives au transport d'animaux domestiques :

Sous réserve de l'acceptation par les autres voyageurs et de l'achat d'un titre de transport valable pour l'animal, sont tolérés les chiens de grande taille tenus en laisse et muselés par leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de petite taille convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45x30x25 cm. L'animal doit voyager aux pieds de son propriétaire. À noter que pour les voyages internes à la région des Pays de la Loire, à bord du réseau Aléop en TER, les propriétaires d'un animal en contenant bénéficient de la gratuité pour leur animal. Les renseignements tarifaires sont disponibles sur le site TER ou dans les points de vente SNCF Voyageurs. Les chiens guide d'aveugle ou d'accompagnement voyagent gratuitement et sans billet dans tous les trains.

## 4. Information voyageurs :

**Les horaires d'ouverture des guichets des gares** sont consultables sur le site TER : Rubrique Se déplacer > Gare. Ils sont également affichés en gare.

**Les horaires des TER** sont consultables sur le site TER : Rubrique Se déplacer > Fiches horaires.

**Les conditions générales** de vente et de transport TER Pays de la Loire sont à la disposition des voyageurs dans les points de vente SNCF Voyageurs et sur le site TER.

### Les informations en situation perturbée prévisible / inopinée :

Les informations sur les horaires adaptés sont disponibles en gare, sur le site TER, application SNCF Connect ou autres agences de voyage agréées SNCF Voyageurs, ou auprès de Contact TER.

Pour connaître les conditions de dédommagement en cas de situation perturbée, rendez-vous sur le site TER, dans la rubrique Services et contacts, Les Garanties ponctualité.

04-2025 VF

## POUR RETROUVER TOUTES LES INFORMATIONS VOYAGEURS OU ACHETER VOTRE BILLET

**INTERNET**  
 [www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire](http://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire)  
Retrouvez toutes les informations horaires, trafic, tarifaires et services, calculez les prix de votre trajet et achetez votre billet TER en ligne.

**TÉLÉPHONE**  
 0 800 210 800 Service à appel gratuit  
Appelez Contact TER Pays de la Loire. Un conseiller vous informe sur les horaires, tarifs et services TER, du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 8h à 13h.

**SNCF CONNECT**  
 Ou toutes autres agences de voyage en ligne agréées SNCF.

  
@terpaysdelaloire  
du lundi au vendredi

  
@TERPays2LaLoire  
du lundi au vendredi de 6h à 20h, le  
dimanche de 13h30 à 20h30

  
@TERpaysdelaloire  
du lundi au vendredi