

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES AU 1^{ER} JANVIER 2017

➤ Article 1 – Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services spécifiques d'assistance dispensés pour les personnes handicapées dont le taux d'invalidité reconnu par la MDPH est au moins de 80% et voyageant sur le réseau défini à l'article 6.2.

Le client handicapé peut se présenter spontanément en gare. Dans ce cas, l'assistance lui sera fournie en fonction du personnel présent dans la gare et dans la limite de l'accessibilité de la gare et des trains. Le personnel SNCF, ou des sous-traitants habilités, fait son meilleur possible pour satisfaire les besoins du client handicapé souhaitant voyager dans la limite de la sécurité et des contraintes techniques.

Si le client handicapé souhaite monter et/ou descendre du train seul, SNCF décline toute responsabilité en cas d'évènement dommageable ou d'accident.

➤ Article 2 – Conditions d'accès au service

Ayants-droits :

Le service est ouvert aux clients titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'invalidité reconnu par la MDPH est au moins de 80%.

Les personnes mineures doivent être accompagnées d'une personne majeure (18 ans ou plus). Pour effectuer son voyage, le client doit être muni d'un titre de transport approprié et valide.

Trajets éligibles au service :

Tout trajet effectué entre au moins 2 gares ouvertes au Forfait Navigo, c'est-à-dire situées en Ile-de-France.

➤ Article 3 – Modalités d'inscription

L'inscription au service se fait auprès de la centrale d'appel (voir article 5).

Lors de la demande d'inscription des informations sont demandées au client. Elles permettent d'organiser l'ensemble du voyage et de contacter le client par téléphone, ou par courriel en cas de besoin :

- Nom et prénom(s) du client ;
- Adresse postale, numéros de téléphone personnel et mobile, courriel du client ;
- Type de titre de transport utilisé ;
- Numéro de la carte d'invalidité. Pour confirmer son inscription, le client doit envoyer la copie de sa carte d'invalidité au plus tard dans les 15 jours suivant la 1ère réservation. Au-delà de ce délai, aucune nouvelle réservation ne pourra être acceptée ;
- Type de fauteuil utilisé et ses dimensions, la capacité du client à se transférer seul sur le siège d'un véhicule routier ou toute autre aide technique à prendre en compte pour le voyage.

Ces données sont obligatoires et, à défaut, la centrale d'appel peut refuser d'effectuer la réservation demandée.

Si la demande par courriel ne comporte pas les renseignements nécessaires, le téléconseiller contacte le client par courriel ou par téléphone pour obtenir les éléments manquants.

➤ Article 4 – Modalités de réservation

Ce service est disponible sur réservation au plus tard la veille du voyage avant 20h00 auprès de la centrale d'appel. Aucune réservation pour un voyage le jour même ne pourra être assurée.

Le client peut réserver au plus tôt 10 jours avant le jour du voyage.

Dans le cas où le client souhaite utiliser le service de manière quotidienne, il peut effectuer une réservation hebdomadaire.

Les éléments suivants doivent être indiqués par le client lors de la réservation :

- Nom et prénom(s) du client ;
- Gares de départ et d'arrivée ;
- Date à laquelle le client souhaite effectuer son déplacement, ainsi que les horaires correspondants ;
- Trajet retour à effectuer le même jour ou ultérieurement ;
- Nombre d'accompagnateurs et leurs identités ;
- Présence d'un animal d'assistance ;
- Présence d'un bagage (15 Kg maximum).

La réservation garantit au client de voyager le jour de sa réservation quelles que soient les conditions de transport (sauf en cas de force majeure). En cas d'aléa, avant ou pendant le voyage, le client peut contacter la centrale d'appel qui lui propose une solution de substitution.

Afin de bénéficier d'une assistance garantie dans toutes les gares de son parcours, le client doit réserver le service. Dans le cas contraire, la prestation ne peut être garantie.

Si l'assistance ne peut pas être fournie car la gare n'est pas accessible, un transport de substitution peut être mis en place pour permettre au client handicapé d'effectuer son voyage.

Le service fonctionne 7j/7, sur la base de l'offre ferroviaire existante. Les heures de voyage sont comprises entre le premier et le dernier train de l'itinéraire demandé par le client.

Le téléconseiller propose un voyage au plus près de la demande du client. Le client est libre d'accepter ou de refuser la proposition faite par le téléconseiller.

Si la réservation par téléphone ou par courriel est faite au maximum 3 jours avant le jour du voyage ; le téléconseiller envoie la proposition du voyage sous forme d'un « récapitulatif voyage » par courriel au maximum dans les 2 heures après la réservation.

Si la réservation est faite par téléphone ou par courriel au moins 4 jours avant le jour du voyage ; le téléconseiller envoie la proposition du voyage sous forme du « récapitulatif voyage » par courriel au maximum dans les 24h après la réservation.

Le « récapitulatif voyage » comporte toutes les informations liées au voyage ainsi qu'un numéro de réservation.

Si le client ne possède pas de courriel, le client reçoit les détails de son voyage par téléphone dans les mêmes délais que ci-dessus.

En cas de transport routier de substitution, si le client accepte la proposition, le téléconseiller lui confirme dans le « récapitulatif voyage » les horaires et lieux de rendez-vous :

- Point précis de rendez-vous devant la gare SNCF pour le rendez-vous avec le transporteur spécialisé (parvis de la gare, nom de la rue, etc. selon la complexité de la gare).
- Point précis de rendez-vous avec un agent SNCF ou RATP qui prendra en charge le voyageur dans la gare de rabattement.

L'envoi du récapitulatif par courriel vaut acceptation et validation du voyage par le client.

Conditions de modification et d'annulation d'une réservation

Le client peut modifier ou annuler sa réservation auprès de la centrale d'appel, jusqu'à 20h la veille du départ. A ce titre, les modifications acceptées par le client sont garanties comme lors d'une nouvelle réservation (voir plus haut).

De trop nombreuses annulations de la part du client hors délai ou sans avertissement de la centrale d'appel peuvent conduire à la résiliation du service conformément à l'article 13.

Toute modification de la réservation initiale (gares de départ et/ou d'arrivée, jour, heures...) sans acceptation préalable de la centrale d'appel annule la garantie du service.

Pour une réservation hebdomadaire, le client a la possibilité d'annuler à l'avance un ou plusieurs trajets sous réserve qu'il appelle la centrale d'appel au plus tard la veille du trajet avant 20h00.

➤ Article 5 – Coordonnées et horaires de la centrale d’appel

La centrale d’appel est ouverte 7j/7 de 7h00 à 20h00 pour traiter les renseignements, les inscriptions et les réservations (modifications et annulations).

Le service est joignable :

- par téléphone : **0970 82 41 42** (*Prix d’une communication non surtaxée quel que soit l’opérateur*)
- par courriel : **accesplus@transilien-sncf.fr**

La nuit (de 20h00 au dernier train, puis du premier train à 7h00), la centrale d’appel reste disponible au **0970 82 41 42** pour assister les clients qui ont réservé leur voyage. **Elle intervient uniquement si le voyage du client est perturbé** et n’effectue pas de prise de réservation pendant ces horaires.

Au cours du trajet, en cas de malaise, de danger, le client - victime ou témoin – peut aussi appeler le **3117** (*appel non surtaxé et enregistré*).

Le **3117** est complémentaire, il ne se substitue pas aux numéros des services de secours publics compétents : Pompier 18 - Police 17 - SAMU 15 - Urgence en Europe 112.

➤ Article 6 – Conditions de réalisation des prestations du service

Dans le cadre du service, ni soins médicaux, ni assistance à l’hygiène, ni gestes paramédicaux ne peuvent être assurés par les agents SNCF ou des prestataires.

L’agent peut aider le client en fauteuil roulant à se transférer de son fauteuil si besoin. Aucun portage du client n’est assuré.

L’agent n’est pas autorisé à manipuler le fauteuil roulant électrique du client sauf en cas de situation d’urgence mettant en cause la sécurité du client.

Les besoins personnels tels que l’achat de nourriture, boisson, accompagnement dans les commerces, les points de vente des transporteurs et de service en gare (toilettes,...) ne sont pas possibles dans le cadre de la prestation.

Article 6.1 – Le service d’assistance en gare

Le jour du voyage, le client ayant réservé son trajet doit se présenter au guichet d’accueil (ou autre point de rendez-vous fixé par la centrale d’appel) où il est pris en charge par un agent.

Il est nécessaire d’arriver à l’heure du rendez-vous fixée par le téléconseiller lors de la réservation. Au-delà de l’heure de rendez-vous le service d’assistance n’est plus garanti pour un départ à l’heure souhaitée sauf si le retard est dû aux transporteurs ferroviaires ou routiers.

Le voyageur est placé, pour des raisons de sécurité et techniques, généralement en tête de train.

A l’arrivée, le client est attendu à la gare d’arrivée par un agent qui le prend en charge à la descente du train et qui l’accompagne au point de rendez-vous prévu lors de la réservation.

Article 6.2 – Le service routier de substitution

Le service routier de substitution permet de relier des gares non accessibles SNCF (où le forfait Navigo est accepté) aux points accessibles du réseau de transport public en Ile de France, hors voyages réalisés intégralement dans Paris.

Le service routier de substitution ne peut pas prendre ou déposer le client à une adresse.

La centrale d’appel organise la prestation en accord avec les transporteurs routiers spécialisés. Le transporteur met à disposition un véhicule adapté en fonction des informations fournies par le client lors de la réservation.

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet, sauf incident de circulation ou de santé des passagers pendant les déplacements. Seule la centrale d’appel peut modifier un horaire ou un trajet. De même, le client ne peut réserver ou annuler ses déplacements directement auprès du conducteur du transport de substitution.

➤ Article 7 – Accompagnateur, animal et bagage

- **Accompagnateur** : En cas de transport routier de substitution, le client handicapé peut être accompagné, dans la limite de deux (2) accompagnateurs (majeurs ou mineurs). Toute personne mineure doit être accompagnée d’une personne majeure.

La capacité des véhicules est limitée à 2 places réservées pour les fauteuils roulants par voyage.

- **Animal** : Le client handicapé peut être accompagné, d’un (1) animal, étant entendu que celui-ci a une fonction d’assistance.
- **Bagage** : Le client peut disposer d’un bagage dans la limite de 15 kilos sur l’ensemble des étapes (sauf en cas d’étape sur le réseau RATP où la prestation bagages n’est pas possible). Les bagages des accompagnateurs sont sous leur propre responsabilité.

➤ Article 8 – Respect des règles de sécurité et comportement à bord des véhicules

Les clients doivent observer les règles d'exploitation et d'utilisation des transports ferroviaires et, en particulier, éviter tout comportement qui pourrait perturber la bonne circulation des trains. Pour le transport routier de substitution, les clients doivent respecter les règles d'exploitation et d'utilisation du transporteur et à défaut les règles du code de la route.

Tout manquement à ces règles de sécurité pourra être sanctionné par le refus d'effectuer le transport.

Seuls les dispositifs médicaux réglementés sont autorisés à bord.

Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant sont de 70 cm de large, 120 cm de profondeur et 137 cm de hauteur (voyageur compris). Le poids du fauteuil roulant, de son occupant et de ses bagages ne doit pas excéder au total 300kg.

Le client est responsable du bon fonctionnement de son fauteuil, en particulier il doit s'assurer de la charge suffisante de la batterie de son fauteuil électrique pour pouvoir voyager.

Quel que soit le véhicule à bord duquel le client voyage, les roues du fauteuil doivent être bloquées et arrimées conformément à la législation en vigueur.

Si le client souffre d'insuffisance respiratoire, les récipients portables de gaz médical sont admis dans la limite des quantités nécessaires au voyage.

Tout refus de respecter ces règles, annule la garantie service et peut entraîner la résiliation du client au service.

➤ Article 9 - Ponctualité et aléas

Les temps de trajet sont estimés lors de la réservation sur la totalité du trajet, ils intègrent les temps de prise en charge nécessaires à chaque étape du voyage.

En cas de retard, le client doit appeler la centrale d'appel dès que possible et au plus tard avant l'heure du rendez-vous fixé lors de la réservation pour que son trajet puisse être réorganisé et si possible maintenu. Sans avertissement du client, le voyage est considéré comme une annulation par le client, les conditions d'annulation s'appliquent selon les modalités de l'article 4. En cas de retard du fait du client, le voyage n'est plus garanti.

De la même manière, le client est avisé par la centrale d'appel dès que possible de tout éventuel aléa dû à SNCF ou du retard du transporteur routier. Le téléconseiller analyse les conséquences de l'aléa afin de prendre les mesures nécessaires au bon déroulement du trajet, en concertation avec le client.

Le jour du voyage, le client se présente à l'heure et à l'endroit indiqués par la centrale d'appel. Une fois la réservation effectuée, le point de départ ne peut pas être modifié.

En cas d'aléas au cours du trajet, le client peut appeler la centrale d'appel afin d'organiser la suite de son voyage. Si ces aléas sont du fait de SNCF, du transporteur routier ou du service, un transport de substitution peut être proposé au client pour lui assurer la suite de son voyage.

➤ Article 10 – Tarification

• Le service de réservation et d'assistance

Ce service est gratuit.

• Le voyage

Le trajet des ayants-droits et de leurs éventuels accompagnateurs nécessite la possession d'un titre de transport valide afin d'être en règle sur **l'ensemble du trajet réservé**.

Les règles tarifaires décrites ci-après s'appliquent aussi pour les accompagnateurs sauf en cas de tarification particulière.

Tous les titres valables sur les réseaux SNCF, RATP, OPTILE sont acceptés :

- Les tickets et forfaits : Ticket T+, TICKET « Origine / Destination », ticket jeunes week-end, forfait Mobilis, forfait Paris Visite ;
- Les forfaits NAVIGO : semaine-mois-annuel, IMAGINE'R étudiant ou scolaires, NAVIGO solidarité semaine et mois, NAVIGO gratuité ;
- Le forfait AMETHYSTE, et la carte d'Invalidité de l'ONAC.

Les conditions tarifaires sont consultables sur le site Transilien.com à la rubrique Billets et tarifs.

• Cas particulier du transport routier de substitution

Si le trajet est effectué en transport routier spécialisé entre la gare de départ et la gare d'arrivée ou la gare de rabattement, le client :

1. doit être en possession d'un ticket valide entre les 2 gares du voyage (voir ci-dessus);
2. ou, doit être en possession d'un forfait de transport ou d'une carte (voir ci-dessus), valides dans les zones concernées ;
3. si aucune de ces deux premières options n'est envisageable, le client peut régler le tarif de son trajet en tickets T, soit plein tarif soit demi-tarif s'il bénéficie d'une réduction.

Le téléconseiller précise lors de la réservation le nombre de tickets T que le client doit remettre au transporteur.

Le billet/la carte de transport doit être remis ou présenté au conducteur, avec une éventuelle carte de réduction dès lors que la personne bénéficie d'un tarif réduit.

Sur la partie de trajet qu'il effectue en transport routier spécialisé, la réservation auprès de la centrale d'appel vaut contrat de transport pour le voyageur.

Selon la loi, le coût du trajet pour le voyageur handicapé ne doit pas être supérieur à ce que lui aurait coûté son trajet si ses gares de départ et d'arrivée avaient été accessibles.

Cependant, l'application de cette règle tarifaire peut engendrer des voyages plus compliqués pour le client (en termes de temps et/ou de ruptures de charge supplémentaires). La centrale d'appel peut alors proposer exceptionnellement un trajet plus direct mais dont la distance et donc le coût peut s'avérer supérieur au trajet initial. Dans ce cas, l'achat par le client d'un titre de transport correspondant au voyage proposé vaut acceptation de cette proposition exceptionnelle.

➤ Article 11 - Objets trouvés

Si le client a perdu un objet lors de son trajet en train, il doit contacter le 36.35.

Si le client a perdu un objet lors de son trajet en transport routier de substitution, il doit contacter la centrale d'appel qui le met en relation avec le transporteur routier.

Le client doit s'organiser lui-même pour récupérer l'objet concerné.

➤ Article 12 - réclamations

Toute suggestion et/ou réclamation sont à adresser au service par écrit (courriel ou courrier postal) aux adresses ci-dessous. Seules les réclamations écrites sont prises en compte.

- par courriel : **acesplus@transilien-sncf.fr**
- par courrier postal : Service Accessibilité Transilien
TSA 21262 Paris cedex 12.

Pour être prise en compte, la réclamation doit contenir le numéro du voyage fourni au client lors de la réservation par la centrale d'appel, la date du rendez-vous, l'heure de prise en charge ainsi que la description des circonstances faisant l'objet de la réclamation.

La centrale d'appel s'engage à répondre aux courriels sous 5 jours ouvrés et aux courriers postaux sous 10 jours ouvrés.

Le STIF et SNCF mettent à disposition des personnes à mobilité réduite, dans chaque gare et sur le site internet **www.Transilien.com**, un formulaire de signalement en vue de supprimer, de réduire ou de compenser les obstacles auxquels ils auraient été confrontés dans leurs déplacements.

Le formulaire peut être renvoyé à l'adresse ci-dessus ou remis en gare. SNCF répond aux demandeurs dans un délai usuel de 18 jours à compter de la date de réception du formulaire.

➤ Article 13 - résiliation

Le client peut à tout moment et sans motif résilier son inscription à la centrale d'appel sur demande expresse adressée par courrier à l'adresse suivante :

Relation Clientèle SNCF Transilien – Service Accessibilité
20 rue Hector Malot - 75012 PARIS

La résiliation par le client est effective dans un délai de 24 heures à compter de la date de la réception de la demande.

La résiliation peut intervenir sur l'initiative de SNCF en cas de manquements constatés au règlement décrit dans ces conditions générales d'utilisation. Le client résilié est informé par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation est effective dans un délai de préavis de 72 heures à compter de la date de réception de l'accusé de réception.

➤ Article 14 - Informatique et libertés

La centrale d'appel dispose de moyens informatiques permettant la collecte de données personnelles destinées à gérer les demandes de réservation des clients.

Le client est tenu de fournir des renseignements précis quant à son identité et au trajet qu'il souhaite effectuer lors de ses demandes de réservation.

Le client est informé que tout appel au service est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Si le client ne souhaite pas être enregistré, il devra le mentionner en début d'appel au téléconseiller. Le client dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.

Les données sont conservées tant que dure la relation commerciale. Puis, à l'issue d'une année sans aucune relation commerciale, les données sont conservées encore 1 an avant suppression automatique. L'ensemble des informations est réservé à l'usage du ou des services concernés et ne sont communiquées qu'aux destinataires suivants :

- La centrale d'appel en charge du service :
EFFIA Synergies Ile-de-France – 20 rue Hector Malot – 75012 PARIS
- SNCF Transilien - Direction des Services - Pôle Accessibilité - 34 rue du Commandant Mouchotte
75699 PARIS CEDEX
- STIF – 41 rue de Châteaudun – 75009 PARIS
- Les transporteurs routiers spécialisés sous-traitants de SNCF pour la réalisation du transport routier de substitution.

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, toute personne concernée par le traitement dispose :

1. d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
2. d'un droit d'opposition :
 - au traitement de ces données, pour des motifs légitimes ;
 - à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection ;

Toute demande en ce sens doit être transmise à l'adresse suivante :
EFFIA Synergies Ile-de-France – 20 rue Hector Malot – 75012 PARIS

➤ Article 15 - Règlement des litiges

Les litiges relatifs aux présentes dispositions entre SNCF et le client ayant droit sont soumis à la loi française. En cas de litige ne pouvant se solder à l'amiable, l'affaire est portée devant la juridiction territorialement compétente.

➤ Article 16 - Application des conditions générales d'utilisation

Lors de l'inscription au service, le téléconseiller transmet par courriel ou par courrier postal les conditions générales d'utilisation du service afin que le client prenne connaissance de celles-ci avant l'utilisation du service. L'acceptation d'une proposition de voyage par le client suite à une première réservation équivaut à l'acceptation par le client de ces conditions générales d'utilisation.

Ces conditions générales d'utilisation du service sont consultables en ligne sur le site Internet **www.Transilien.com** (rubrique « nos services » et « accessibilité PMR »).

Les présentes conditions générales d'utilisation sont susceptibles d'évoluer. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par le site Internet Transilien, ainsi que par courrier ou courriel envoyé au client.