

Foire Aux Questions

Retrouvez ici les questions les plus fréquemment posées au sujet du train à 1€ ou des modalités d'échange ou de remboursement.

Les réponses que vous cherchez sont probablement dans cette Foire aux Questions !

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE LE BILLET À 1€ DU SITE WWW.TRAIN1EURO.FR ET LE 1€ VENDU SUR LES 5 LIGNES À 1€ « HISTORIQUES » ?

Le billet à 1€ du Site internet www.train1euro.fr est vendu **dans la limite des places disponibles**.

En effet, pour des raisons techniques et financières, le nombre de billet à 1 € mis en vente sur internet est contingenté, c'est-à-dire que le nombre de places disponibles à 1€ est limité.

Ainsi, quand toutes les places à 1€ d'un train donné, seront vendues, l'Utilisateur ne pourra pas voyager au tarif de 1€ sur ce train. Le site affichera qu'il n'y a plus de place disponible à ce tarif.

Les lignes historiques ont servi d'expérimentation au billet à 1€. Elles n'étaient pas contingentées.

Elles gardent leur mode de distribution. Les 5 lignes * à 1€ « historiques » sont les suivantes :

- Perpignan - Villefranche Vernet les Bains,
- Carcassonne – Limoux - Quillan,
- Béziers – Ceilhes Roquerodonde,
- Marvejols – Mende - La Bastide St Laurent,
- Nîmes – Le Grau du Roi.

JE N'ARRIVE PAS À ACHETER UN BILLET À 1€...

...le site m'indique l'indisponibilité du 1€

Il peut se présenter plusieurs situations où il ne sera pas possible d'acheter un billet à 1€.

- Soit les places mises en vente ont déjà toutes été vendues, le résultat de la recherche indique alors « *Offre billet à 1€ épuisée* »
- Soit la date demandée pour voyager ne correspond pas à la période de mise en vente du billet à 1€ du jour demandé. En effet, le billet à 1€ est mis en vente entre 21 jours avant la date du trajet et la veille du départ (la Région se réserve le droit de modifier cette période de vente). Le résultat de la recherche indique alors « *Offre billet à 1€ non encore disponible* ».
- Soit le trajet demandé comporte une correspondance. Or, les trajets actuellement en vente sur le site du « train à 1€ » sont des trajets directs. Le résultat de la recherche indique alors « *aucun train direct n'a été trouvé pour vos critères de recherche*»
- Soit le trajet demandé ne figure pas dans les liaisons possibles, le résultat de la recherche indique alors « *Offre billet à 1€ non disponible* ». Il peut s'agir d'une liaison inter-régionale ou d'un trajet appartenant intégralement à une ligne « historique » à 1€ (se reporter aux questions EST-CE QUE JE PEUX ALLER JUSQU'À MARSEILLE AVEC UN BILLET À 1€ ? et « PUIS-JE ACHETER MON BILLET POUR LE GRAU DU ROI SUR LE SITE ? » pour connaître le périmètre du billet 1€ vendu sur le site « train1euro.fr »).

...un problème technique m'empêche de réaliser correctement la procédure d'achat sur le Site

Vérifier l'état de votre connexion internet. Si celle-ci est satisfaisante, essayer de lancer le site via le moteur de recherche « Mozilla ».

Si le blocage se renouvelle, se connecter à un autre moment de la journée, le serveur du Site est peut-être saturé.

Après ces essais, si le problème persiste, écrivez à la Région au mail : <http://www.laregion.fr/11-contacts.htm> en décrivant l'ensemble de vos actions et les réponses du système.

COMMENT J'ACHÈTE LE BILLET À 1€ ?

Il vous suffit d'aller sur le site train1euro.fr et de suivre les instructions.

Les conditions techniques requises pour pouvoir acheter le billet à 1€ sont de disposer d'une adresse courriel valide, pour recevoir le billet, d'une carte bancaire (Carte Bleue, VISA, Mastercard) pour payer votre billet de manière sécurisée et d'un moyen d'imprimer un format PDF sur feuille A4 pour présenter votre titre de transport lors du contrôle.

QUELLES SONT LES PRECAUTIONS A PRENDRE CONCERNANT LES COURRIELS ?

Assurez-vous au préalable que votre boîte de réception courriels n'est pas saturée. Afin d'éviter tout classement à tort de nos courriels en tant que SPAM par votre fournisseur de messagerie, nous vous invitons également à vous rendre dans les préférences/options de courrier indésirable de votre messagerie et y autoriser l'adresse noreply@train1euro.fr.

Assurez-vous également de bien renseigner votre adresse courriel et vérifiez la une nouvelle fois lorsque la confirmation vous est demandée. Vous recevrez votre billet à imprimer par courriel à l'adresse que vous indiquerez. Vous devrez alors l'imprimer sur un format A4 et de manière lisible.

ATTENTION : en cas d'erreur de saisie de votre part de l'adresse email de réception de vos billets, il ne sera pas possible de recevoir votre commande.

La double saisie de votre adresse email est importante pour éviter toute erreur.

A QUOI SERT LE COMPTE CLIENT

Les utilisateurs du site qui le souhaitent peuvent créer un compte pour être reconnus pour acheter **plus rapidement** les fois suivantes, pouvoir télécharger leurs billets ou pour consulter leur historique d'achat (dans la limite des 30 derniers achats).

COMMENT CREER MON COMPTE CLIENT

La création d'un nouveau compte client est possible à tout moment de la navigation sur le site via un bouton qui apparaît en haut à droite de votre écran.

Pour créer votre compte client il suffit de saisir votre adresse courriel et un mot de passe personnel et votre date de naissance. Assurez-vous de bien renseigner votre adresse courriel et vérifiez-la une nouvelle fois lorsque la confirmation vous est demandée. Un courriel de confirmation vous sera alors envoyé avec un lien permettant d'activer votre compte. Si celui-ci ne vous parvenait pas, merci de contacter le 04.67.22.80.00. L'achat de billets reste possible sans compte client.

L'ACCES AU COMPTE CLIENT

L'accès à son compte client est possible à tout moment de la navigation sur le site via le bouton qui apparaît en haut à droite de votre écran.

OU TROUVER MON BILLET ?

Vous avez la possibilité dès votre achat de télécharger votre billet au moyen du lien figurant en page de confirmation. Si vous avez créé un compte client et effectué vos achats en mode connecté, vous pouvez également y retrouver votre historique et télécharger vos billets.

Par ailleurs, le système envoie également le lien pour télécharger votre billet à votre adresse courriel. En cas d'impossibilité de générer le billet immédiatement, un premier courriel l'indiquera et un second sera envoyé ultérieurement avec le lien de téléchargement.

QUE FAIRE SI JE NE RECOIS PAS MON BILLET ?

Un incident technique indépendant de notre volonté peut gêner l'acheminement du billet entre notre serveur et votre messagerie.

Si vous ne recevez ni votre billet ni courriel d'attente dans les 30 minutes suivant votre achat, **avant toute autre opération**, contactez-nous via le standard du Conseil Régional au 04.67.22.80.00 ou par courriel : <http://www.laregion.fr/11-contacts.htm> . Nous nous efforcerons de vous répondre dans les meilleurs délais. Il est inutile dans ce cas de réitérer une procédure d'achat.

EST-CE QUE JE COMPOSTE MON BILLET ?

Non, le billet imprimé ne se composte pas. Vous le présenterez au contrôleur avec votre pièce d'identité.

PUIS-JE ÉCHANGER OU ANNULER UN BILLET ACHETÉ SUR INTERNET ?

Les billets achetés sur train1euro.fr sont non échangeables et non remboursables.

QUE FAIRE EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE MON BILLET ?

Si le voyageur n'est pas en capacité de présenter son billet imprimé, il sera considéré comme un voyageur n'ayant pas de titre de transport valable.

Sans billet à 1€, vous devez acheter un autre titre de transport avant votre déplacement afin de ne pas être considéré en fraude.

En aucun cas, la présence du mail de réception du billet à 1€ à imprimer sur la boîte mail du voyageur ne fait foi.

En cas de perte ou de vol du billet imprimé, le voyageur devra ré-imprimer son billet.

Aucun remboursement ou remplacement de titres de transport perdus ou volés n'est possible.

La réimpression du billet n'est pas possible au guichet ou à l'accueil en gare.

QUE FAIRE SI JE N'AI PAS PU IMPRIMER MON BILLET ?

Si le voyageur n'est pas en capacité de présenter son billet imprimé sur format A4, il sera considéré comme un voyageur n'ayant pas de titre de transport valable. Il devra se procurer un titre de transport valide avant de monter dans le train pour ne pas être considéré comme fraudeur.

Afin d'éviter ces incidents, l'Utilisateur doit s'assurer avant d'effectuer son achat de sa capacité d'imprimer un fichier PDF de manière lisible sur un format A4. Il est possible de télécharger ce logiciel depuis le site.

Aucun remboursement ou remplacement de titres de transport n'est possible dans le cas contraire.

EST-CE QUE JE PEUX MONTRER MON MAIL POUR PREUVE DE MON ACHAT ?

En aucun cas, l'impression du mail de réception du billet à 1 € ne fait foi. Il faut imprimer le billet à télécharger et le présenter pour être en possession d'un titre de transport.

Le billet à 1 € à imprimer ne peut en aucun cas être présenté sur un autre support.

Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés à bord et seront considérés comme non valables.

A défaut de présentation de ce titre, vous serez considéré comme sans titre de transport valable.

FAUT-IL VÉRIFIER SES HORAIRES DE TRAIN ?

Oui, il faut vérifier vos horaires de train avant votre départ. En effet, des changements de dernière minute peuvent intervenir. Vérifier sur le site <http://www.infolignes.com>.

PUIS-JE CHANGER DE TRAIN ?

Le billet à 1€ imprimé est valable uniquement sur le numéro de service indiqué sur le billet, pour le trajet demandé et à la date de déplacement désignée. Vous ne devez donc pas changer de train avec votre billet.

PUIS-JE VENDRE OU DONNER MON BILLET A UN AMI ?

Non, le billet à 1 € imprimé est nominatif. Il n'est pas cessible. Vous devez par ailleurs présenter une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour) justifiant de votre identité lors du contrôle.

PUIS-JE ACHETER MON BILLET POUR LE GRAU DU ROI SUR LE SITE ?

Non, pour le moment, la distribution des lignes historiques passées au 1€ avant 2014 reste inchangée.

Les 5 lignes * à 1€ « historiques » sont les suivantes :

- Perpignan - Villefranche Vernet-les-Bains,
- Carcassonne – Limoux - Quillan,
- Béziers – Ceilhes Roquerodonde,
- Marvejols – Mende - La Bastide St Laurent,

- Nîmes – Le Grau du Roi

Ainsi, les billets à 1€ sur ces lignes * à 1€ « historiques » sont commercialisés uniquement dans les gares des lignes concernées, sur les distributeurs automatiques de billets régionaux (de couleur rouge) ou, en l'absence de distributeurs, aux guichets ou auprès des contrôleurs. Pour la ligne Marvejols - La Bastide / Saint-Laurent, le tarif 1€ est également vendu sur le Site <https://www.ter.sncf.com/Languedoc-roussillon>.

EST-CE QUE JE PEUX ALLER JUSQU'À MARSEILLE AVEC UN BILLET À 1€ ?

Le périmètre du billet à 1€ contingenté et vendu par internet comprend :

- L'ensemble des trajets réalisés par train régional inclus dans les frontières de la région administrative Languedoc-Roussillon, à l'exception du Train Jaune.
- Les gares d'Avignon et de Tarascon, exceptionnellement incluses dans le périmètre.

Les 5 lignes « historiques » déjà passées au 1€ avant 2014 ne sont pas concernées par la vente sur le site internet « train1euro.fr ».

En conséquence, vous ne pouvez pas aller jusqu'à Marseille, Toulouse ou Millau avec un billet à 1€.

JE NE PEUX PAS ACHETER PLUS DE 2 BILLETS A LA FOIS ?

Afin de permettre au plus grand nombre de bénéficier des billets à 1€, un maximum de 2 billets par transaction d'achat est fixée sur le Site de vente train1euro.fr.

MON BILLET À 1€ EST-IL VALABLE AVEC MA CARTE DE RÉDUCTION ?

Le billet à 1€ n'est pas compatible avec les autres types de réductions proposées par la SNCF ou la Région.

QUE FAIRE EN CAS DE RETARD OU DE SUPPRESSION DE MON TRAIN ?

Comme dans le cas d'un billet classique, la SNCF vous proposera une solution opérationnelle alternative.

OÙ S'ADRESSER POUR FAIRE UNE RÉCLAMATION

Pour les problèmes techniques concernant le Site de vente ou pour suggérer des améliorations, vous pouvez contacter la Région Languedoc-Roussillon.

Pour les sujets concernant la politique des transports de Voyageurs, vous pouvez également faire part de vos remarques à la Région Languedoc-Roussillon.

Par courriel : <http://www.laregion.fr/11-contacts.htm>

Par téléphone : Standard du Conseil Régional : 04.67.22.80.00

Par courrier : Région Languedoc-Roussillon, Hôtel de Région, 201 av de Pompignane, 34064 Montpellier cedex 2

Pour vos réclamations concernant la qualité de la prestation du service de transport réalisée par la SNCF, vous pouvez joindre « CONTACT TER ».

Pour toutes vos demandes d'information concernant l'offre de transport de voyageurs de la Région Languedoc-Roussillon, les horaires, les titres de transport, les tarifs, les modalités d'inscription, etc... vous pouvez vous adresser à « CONTACT TER ».

Par courriel : <https://www.ter.sncf.com/languedoc-roussillon/contacts>

Par téléphone : Au : 0800 88 60 91 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 14h.

Par courrier : Contact TER Languedoc-Roussillon, BP 31025 - 34006 MONTPELLIER Cedex 01

PEUT-ON FAIRE UNE RESERVATION POUR UN GROUPE SUR UN TRAIN A 1€ ?

Il n'est pas possible de faire une réservation de groupe sur le site de vente du 1€.

Sur le périmètre des lignes * à 1€ « historiques », si vous voyagez à plusieurs, nous vous conseillons d'arriver 45 minutes avant le départ du train ou du car pour acheter vos billets. Si vous avez le choix, évitez les week-ends pour voyager en groupe sur les lignes à 1€.

PUIS-JE CHANGER MON ADRESSE EMAIL ?

Vous pouvez à tout moment rectifier vos données personnelles dans votre compte client. L'adresse mail que vous saisissez sert à vous envoyer les messages de confirmation, d'annulation de votre achat ou d'envoi de votre billet.

Cette information n'est transmise à un tiers que dans le cadre de l'envoi du Billet Imprimé.