

SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1 : DEFINITIONS ET PERIMETRE</b> .....	<b>2</b>
ART.1 – DÉFINITIONS.....	2
ART.2 – PÉRIMETRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.....	2
<b>CHAPITRE 2 : VENTE TRAIN GROUPE</b> .....	<b>2</b>
ART.1 – DISPOSITIONS APPLICABLES POUR UN VOYAGE EN GROUPE.....	2
Art.1.1 - Détermination du type de voyages en groupe.....	2
Art.1.2 - Offre Tarif groupe.....	2
Art.1.3 - Offre Tarif « Promenade d'Enfants ».....	2
Art.1.4 - Offre Tarif « Privatisation de voiture ».....	2
ART.2 - MODALITES DE RESERVATION.....	3
Art.2.1 - Spécificités communes à l'ensemble des Offres Groupes.....	3
Art.2.2 – Spécificités du tarif « Promenade d'Enfants ».....	3
Art.2.3 – Spécificités du tarif « Privatisation de Voiture ».....	3
ART.3 - RESERVATIONS.....	3
Art.3.1 - Dispositions communes à l'Offre Groupe en Grande Anticipation et à la Vente avec Placement.....	3
Art.3.2 - Réservations dans le cadre de l'Offre Groupe en Grande Anticipation.....	3
Art.3.3 - Réservations dans le cadre de la Vente avec Placement.....	3
Art.3.4 - Synthèse des délais de validation des CGV, des délais pour le paiement du solde de voyage selon la date d'anticipation du voyage.....	4
ART.4 - CONFIRMATION DES EFFECTIFS DEFINITIFS.....	4
ART.5 - PAIEMENT DES BILLETS GROUPE.....	4
ART.6 - EMISSION DES BILLETS GROUPE.....	34
ART.7 – MODIFICATION DE RESERVATION AVANT PAIEMENT DU SOLDE.....	34
Art.7.1 - Réduction du nombre de Voyageurs ou modification de la typologie des Voyageurs du groupe.....	4
Art.7.2 - Augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe.....	4
Art.7.3 - Modification de réservation à l'initiative de SNCF Voyageurs.....	4
Art.7.4 - Modification de réservation à l'initiative du Client.....	4
ART.8 - MODIFICATION DES RESERVATIONS APRES PAIEMENT DU SOLDE.....	4
Art.8.1 - Modification de la typologie des Voyageurs du Groupe.....	4
Art.8.2 - Augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe.....	4
ART.9 – ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE DE RESERVATION APRES PAIEMENT DU SOLDE.....	4
Art.9.1 - Annulation à l'initiative de SNCF Voyageurs.....	5
Art.9.2 - Annulation à l'initiative du Client.....	5
ART.10 – FRAIS DE RETENUES.....	5
Art.10.1 – Frais applicables en cas d'annulation ou de modification de typologie.....	5
Art.10.2 – Frais applicables pour la tarification « Promenade d'Enfants ».....	5
Art.10.3 - Frais applicables spécifiques à certains transporteurs internationaux.....	5
ART.11 - PERTE DES BILLETS GROUPE.....	45
ART.12 – DEMANDE DE REMBOURSEMENT ET/OU RECLAMATIONS.....	5
<b>CHAPITRE 3 – AUTRES DISPOSITIONS</b> .....	<b>6</b>
ART.1 - BAGAGES.....	6
ART.2 - PRESENTATION DU GROUPE ET PLACEMENT.....	6
ART.3 - RESPONSABILITE.....	6
ART.4 - FORMALITES DE VOYAGE.....	6
ART.5 – DONNEES PERSONNELLES.....	6
Art.5.1 - Collecte et Traitement des données personnelles.....	6
Art.5.2 - Durée de conservation des donnée.....	6
Art.5.3 - Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, d'effacement (droit à l'oubli), limitation et portabilité des données personnelles.....	6

**CHAPITRE 1 : DEFINITIONS ET PERIMETRE**
**Art.1 – DÉFINITIONS**

Au titre des présentes conditions générales de vente, chacune des expressions ci-dessous aura la signification suivante :

« **Accompagnateur(s)** » : Désigne-le ou les Voyageur(s) ayant pour mission particulière l'accompagnement et l'encadrement de l'ensemble des Voyageurs constituant le groupe au sens des présentes Conditions Générales de Ventes. Le ou les Accompagnateurs peuvent être des personnes physiques différentes de l'Organisateur ou de celui qui procède au paiement de l'Offre. L'Accompagnateur est désigné en cette qualité par l'Organisateur lors de la Réservation de l'Offre dans le cadre du dialogue de vente.

« **Agence groupe SNCF** » : Désigne le canal physique de distribution de SNCF Voyageurs de l'Offre Groupes.

« **Billet** » ou « **Titre** » : Désigne le titre de transport collectif ou individuel associé à l'Offre Groupes tel que défini au paragraphe 2.2 du chapitre 2.2. « Contrat de transport et titres de transport » du volume 1 « Dispositions générales » des Tarifs Voyageurs. Un Billet peut être délivré pour chacun des Voyageurs du groupe par tarif accordé. Le Billet revêt la forme de billet papier IATA (Billet IATA) ou de Billet Imprimé à Domicile (BIAD).

« **Client(s)** » ou « **Organisateur(s)** » : Désigne la personne physique ou morale qui organise le voyage en groupe, contractualise l'Offre avec SNCF Voyageurs et qui est à ce titre le seul co-contractant de cette dernière au titre de l'Offre. L'Organisateur peut être une personne différente de celle qui procède au paiement de l'Offre de l'Accompagnateur ou du Voyageur.

« **Commande** » : Désigne l'acte par lequel le Client a choisi l'une des propositions de voyage qui lui a été communiquée en application des dispositions des présentes CGV. La date de Commande fait courir le Délai d'Option.

« **Conditions Générales de Ventes** » ou « **CGV** » : Désigne les présentes conditions contractuelles proposées par SNCF Voyageurs qui régissent l'Offre. Leur acceptation préalable et sans réserve par le(s) Client(s) conditionne l'acceptation de la Commande et la délivrance du Billet. La version des CGV applicable est celle disponible à la date de la Réservation.

« **Contrat** » : Désigne l'ensemble des documents contractuels qui régissent, au titre de l'Offre, la relation contractuelle entre SNCF Voyageurs et l'Organisateur et qui sont constitués des Conditions Générales de Vente, des messages de confirmation de Commande et de Réservation tels que visés dans les présentes CGV.

« **Courriel de confirmation des effectifs du groupe** » : Désigne le message électronique reçu par le Client qui récapitule l'ensemble des caractéristiques principales de la Réservation et l'invite à confirmer le nombre et la typologie des Voyageurs constituant le groupe au moment du voyage. Ce message précise également la date limite de paiement de la totalité du voyage.

« **Courriel de Proposition de voyage** » : Désigne le message électronique reçu par le Client à l'issue de la demande de celui-ci qui récapitule les caractéristiques principales du Devis et du Délai d'Option dans les conditions de l'article 3.4 du chapitre 2 ci-dessous.

« **Jour(s)** » : S'entend pour le calcul des différents délais stipulés aux présentes Conditions Générales de Vente, comme Jour(s) calendaire(s).

« **Offre** » ou « **Offre au Tarif Groupes** » ou « **Offre Groupes SNCF** » : Désigne l'Offre de prestations de transport ferroviaire de Voyageurs en groupe de SNCF Voyageurs accessible auprès des Agences Groupe SNCF et dont l'objet et le périmètre sont notamment définis dans le Tarif Voyageur volume 2 « Gamme tarifaire », chapitre 3.3 « Groupes »

« **Projet de Voyage** » ou « **Affaire** » : Désigne le détail d'un trajet de voyage pour un nombre et une typologie de passagers, une destination, souhaité et validé à partir du Courriel de Proposition de voyage par le Client. Le projet de voyage est identifié par un numéro d'Affaire.

« **Proposition de voyage** » ou « **Devis - Contrat** » : Désigne la proposition chiffrée de SNCF Voyageurs en réponse au besoin exprimé par le Client.

« **Réservation** » : Désigne l'acte par lequel l'Organisateur procède à l'achat de l'Offre en confirmant la Commande et en procédant aux paiements effectifs de cette dernière. Le descriptif détaillé des conditions et des modalités de la Réservation sont notamment repris à l'article 3. « Réservation de l'Offre » du chapitre 2.

« **Site** » : Désigne le(s) site Internet exploité(s) par SNCF Voyageurs accessible(s) à partir du Courriel de Proposition de voyage pour consulter l'Offre, effectuer une Réservation et acheter une prestation de l'Offre.

« **SNCF Voyageurs** » : Désigne la société SNCF Voyageurs dont le siège est situé rue Jean Philippe Rameau 93210 La Plaine Saint Denis, inscrite au RCS sous le numéro 552 049 447 et qui vend, délivre et exécute l'Offre dans les termes notamment des présentes Conditions Générales de Ventes et des Tarifs Voyageurs et plus globalement du Contrat.

« **Tarifs Voyageurs** » : Désigne les Conditions Générales de Ventes de SNCF Voyageurs propres à l'ensemble de ses offres de transport de Voyageurs grandes lignes et services associés dénommées les « Tarifs Voyageurs » dans leur version en vigueur à la date la Réservation.

« **Voyageur(s)** » : Désigne les personnes voyageant ensemble et composant le Groupe au sens de l'article du chapitre 2 / 1.2 qui sont bénéficiaires des prestations de transport ferroviaires de SNCF Voyageurs objet de la Réservation de l'Offre.

**Art.2 – PÉRIMETRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les contrats conclus entre SNCF Voyageurs et ses Clients (ci-après le ou les « Client(s) ») dans le cadre de la :

- Vente avec Placement des voyages en groupe sur les relations du trafic intérieur et sur une sélection de destinations à l'internationale : DB SNCF en coopération, LYRIA, TGV France Italie, TGV Paris Fribourg, TGV Paris Luxembourg, Bruxelles – Province, Renfe-SNCF en coopération et Thalys (Hors OUIGO, Hors TER). A partir du 22 novembre 2021, les Ventes TER se sont exclusivement sur le site <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr>
- Vente en Grande Anticipation, des voyages en groupe sur une sélection de destinations uniquement en trafic intérieur sur TGV Inoui...L'offre en Grande Anticipation ne propose pas les groupes à la tarification : Promenade d'Enfants », Affrètement de Voiture.

L'ensemble de ces voyages (Vente avec Placement et Vente Grande Anticipation) constituent l'Offre Groupes SNCF pour la Vente de train de billet groupe (cf. **CHAPITRE 2 - VENTE TRAIN GROUPE**).

Dans l'ensemble des CGV, les délais mentionnés s'entendent en Jours calendaires. Les présentes CGV sont disponibles sur le site [http://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/voyage\\_groupes/CGV\\_offre\\_groupes.pdf](http://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/voyage_groupes/CGV_offre_groupes.pdf)

**CHAPITRE 2 : VENTE TRAIN GROUPE**
**Art.1 – DISPOSITIONS APPLICABLES POUR UN VOYAGE EN GROUPE**
**Art.1.1 – Détermination du type de voyages en groupe**

L'Offre Groupe en Grande Anticipation correspond aux ventes réalisées jusqu'à 330 jours maximum avant le départ et concernant un trajet dont les horaires de circulation sont théoriques et susceptibles d'être modifiés sur le train précédent ou suivant. La vente en Grande Anticipation prend fin lorsque les horaires de circulation des trains sont disponibles à la date de la demande revendiquée et que le placement du Groupe dans un train déterminé est possible (date, heure, numéro de train).

Le placement physique sur le train est réalisé à l'ouverture des ventes communiquées par SNCF Voyageurs au client.

Lorsqu'une date, un horaire et un numéro de train sont communiqués au client dans le « Mail de proposition de voyage », ce sont les dispositions des présentes CGV relatives à la Vente avec Placement qui sont applicables.

A l'inverse, si dans le « Mail de proposition de voyage » il est indiqué un horaire théorique, alors ce sont les dispositions des présentes CGV relatives à l'Offre Groupe en Grande Anticipation qui sont applicables, et notamment les spécificités mentionnées à l'article 3.1 s'appliquent.

Si l'un des trajets est réservé en Vente avec Placement et l'autre en vente en Grande Anticipation, alors ce sont les dispositions des présentes CGV relatives à l'Offre Groupe en Vente avec Placement qui sont applicables pour l'ensemble de la réservation, et notamment les spécificités mentionnées à l'article 3.1 s'appliquent.

**Art.1.2 – Offre Tarif groupe**

Le groupe (ci-après le « Groupe ») doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyager ensemble et pour le même motif à destination. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme organisateur de voyages ou de séjour, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise...) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage. Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage en application conformément à l'article CHAP 3, Art 3 des présentes CGV.

Les réductions associées à l'Offre Groupe SNCF sont appliquées dans la limite des places disponibles affectées à ces tarifs dans les trains concernés. Ces réductions se déterminent sur la base des tarifs loisirs tel que fixé dans les Tarifs Voyageurs de SNCF. Les groupes d'enfants constitués au minimum de 10 enfants, doivent être accompagnés au moins d'une personne majeure.

**Art.1.3 - Offre Tarif « Promenade d'Enfants »**

Pour pouvoir bénéficier du tarif Promenade d'Enfants et des conditions associées, le Groupe doit répondre aux conditions du présent article.

Le Groupe doit voyager en seconde (2<sup>nd</sup>e) classe. L'ensemble du Groupe doit être composé d'enfants de moins de 15 ans, effectuant aux frais de municipalités ou d'œuvres philanthropiques, un voyage aller-retour dans les 72 heures, avec un Accompagnateur au maximum pour 10 enfants ou par fraction de 10 enfants.

Les titres de transport émis aux conditions du tarif « Promenade d'Enfants », (cf. les Tarifs Voyageurs de SNCF Voyageurs (Tarifs sociaux volume 3 / Promenades d'enfants chapitre 8) comportent une réduction de :

- 75 %, accordée dans tous les trains nationaux aux conditions suivantes :
- Dans tous les trains TGV à réservation obligatoire la réduction est appliquée dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.

A défaut, les conditions du Tarif Groupe peuvent être proposées.

**Art.1.4 - Offre Tarif « Privatisation de voiture »**

Au sens des présentes, « l'affrètement de voiture », appelé plus communément « privatisation de voiture » est défini comme étant la mise à disposition par SNCF à un Client donné, d'une capacité de transport de voiture(s) dans un train régulier, en contrepartie d'un prix forfaitaire établi à partir d'un nombre de places composant la(les) voiture(s) et non du nombre de Voyageurs effectivement transporté ainsi que la mise à disposition d'une hôtesse à quai.

La privatisation de voiture ne concerne ni l'espace de la plateforme, ni les toilettes.

La privatisation concerne uniquement les trains TGV et INTERCITÉS dans la définition indiquée ci-dessus.

**Art.2 - MODALITES DE RESERVATION**
**Art.2.1 - Spécificités communes à l'ensemble des Offres Groupes**

Tout Groupe qui entend bénéficier des conditions tarifaires de l'Offre Groupes SNCF est tenu de réserver des places assises ou couchées (Sauf TER) pour chacune des personnes composant le Groupe (ci-après « le(s) Voyageur(s) »).

Le représentant du Groupe (ci-après le Client) adresse une demande de réservation à l'Agence groupe SNCF.

Cette demande peut être formulée :

- Par message électronique : [voyageengroupe@sncf.fr](mailto:voyageengroupe@sncf.fr)
- Par internet via le formulaire de demande de devis accessible sur [sncf.com](http://sncf.com) sur la page : <https://sncf.force.com/TrainVoyagesenGroupe/s/>

L'Agence groupe SNCF est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Le Projet De Voyage du Client doit indiquer les informations suivantes correspondant à son souhait de voyage :

- Le nom et les coordonnées du Client (ou le cas échéant, la raison sociale et l'adresse postale du Client) ;
- Le numéro de téléphone portable du Client ainsi qu'une adresse électronique valide ;
- Le nombre et la répartition prévisionnelle des Voyageurs par typologie de Voyageurs (adultes de 28 ans et plus, jeunes de 12 à 27 ans, enfants de 4 à 11 ans et les bambins de moins de 4 ans voyageant gratuitement sur les genoux de l'un des Voyageurs du Groupe ou avec une place assise au tarif enfant). Les tranches d'âge sont données à titre indicatif. Pour les offres groupe à l'international, ces tranches d'âge peuvent être différentes.

- Retrouver le détail des CGV des transporteurs Thalys, Renfe -SNCF en coopération sur le site [snf.com](http://snf.com)
- La date et l' (les) horaire(s) du voyage souhaité ;
- Le trajet du voyage (origine et destination du voyage).

**Art.2.2 – Spécificités du tarif « Promenade d'Enfants »**

La demande de réservation doit préciser en sus de celles indiquées à l'art. 2.1, les éléments suivants :

- Le nombre et la répartition des Voyageurs par tranche d'âge : spécificités de ce tarif enfants de moins de 15 ans ;
- Le nombre d'Accompagnateurs par tranche d'âge (adultes ou jeunes) ;

**Art.2.3 – Spécificités du tarif « Privatisation de Voiture »**

La privatisation est déterminée par SNCF en fonction du nombre de places composant la voiture et selon le type de matériel. Elle est accessible dans la limite de une voiture en 1<sup>ère</sup> et deux voitures de 2<sup>de</sup> max situées en extrémité, évitant tout passage par d'autres voyageurs. Ainsi, le Client achète l'ensemble des places que compose la voiture. Dans un TGV duplex, certaines voitures basses peuvent être privatisées.

**Seule l'annulation totale est possible** aux conditions tarifaires d'après-vente de l'Offre groupes suivantes (cf : Art 10.1) :

**Art.2.3.1 - ASSURANCE**

Assurance de « Responsabilité Civile Affrètement »

Le Client est tenu de souscrire une police d'assurance de responsabilité civile pour garantir les risques mis à sa charge

1. Le Client souscrit par l'intermédiaire de SNCF Voyageurs une police d'assurance de responsabilité civile au moment du contrat ;
2. L'assureur du Client s'engageant expressément à se substituer à son assuré pour l'exécution de ces dispositions particulières.

Le Client doit fournir à SNCF Voyageurs, au plus tard lors du paiement du solde du prix de la privatisation de voiture, sa police d'assurance et une attestation d'assurance, indiquant notamment la durée, le montant, la nature et l'étendue des garanties ainsi que les franchises.

Dans le cas où le Client n'aurait pas, lors du paiement du solde du prix de la privatisation de la voiture, justifié auprès de SNCF Voyageurs, avoir satisfait à l'obligation d'assurance contractuelle mise à sa charge en vertu du présent article, SNCF Voyageurs est en droit de considérer que le Contrat est annulé du fait du Client et les frais de retenue s'appliquent selon les taux et aux dates décrites dans le tableau ci-dessus.

**Art.3 - RESERVATIONS**
**Art.3.1 - Dispositions communes à l'Offre Groupe en Grande Anticipation et à la Vente avec Placement**

L'Agence groupe SNCF adresse au Client un « Mail de proposition de voyage ». Celui-ci indique la date, l'horaire et les conditions de voyage avec un prix garanti pour le Groupe.

Le Client valide ou refuse la Proposition de voyage, dans un délai défini sur le « Mail de Proposition de voyage » reçu. (cf. article 3.4), en cliquant sur la mention « Je Valide ou Je refuse cette proposition »

En validant son choix sur cette Proposition de voyage, le Client accepte les CGV.

Pour toutes ses correspondances avec l'Agence groupe SNCF, le Client est tenu de renseigner son numéro d'affaire, repris dans le Mail de Proposition de voyage qui lui a été adressé, notamment pour l'envoi du paiement de son affaire afin de faciliter la gestion de son dossier.

**Art.3.2 - Réservations dans le cadre de l'Offre Groupe en Grande Anticipation**

La proposition de voyages effectuée par SNCF VOYAGEURS dans le « Mail de proposition » de voyages porte sur un train avec un horaire proposé dans le système.

Si le train demandé n'est pas disponible en système au moment du placement physique du groupe, alors SNCF Voyageurs s'engage à faire ses meilleurs efforts pour replacer le groupe sur le train précédent ou suivant, proche de celui initialement revendiqué par le client. Le client à jusqu'à 15 jours dès l'envoi du dossier voyage pour accepter la pré-réservation sans placement. Si celui-ci la valide, l'heure de circulation du train et le placement des voyageurs sont communiqués au plus tard à J-80 (J étant le jour du voyage aller). Cette offre est disponible sur une sélection de trains et de destinations.

Le Client a également la possibilité d'accéder aux informations concernant sa demande et sa réservation (horaires, numéro du train et placement) à tout moment, dans le délai susvisé, auprès de l'Agence groupe SNCF

- Par message électronique : [voyageengroupe@snf.fr](mailto:voyageengroupe@snf.fr)

- Par téléphone au **0 810 879 479** Service 0,05 € / min + prix appel

**Art.3.3 Réservation dans le cadre de la Vente avec Placement**

La ou les Proposition(s) de Voyages réalisée(s) par SNCF Voyageurs dans le « Mail de Proposition » de voyages porte(nt) sur une circulation à réaliser sur une date, un horaire et un numéro de train définis.

Particularités : modification de l'horaire du train « TARA »

Réservation dans le cadre de la Vente avec Placement sur des trains avec horaires à confirmer (TARA)

Les horaires de départ /d'arrivée des trains mentionnés lors de la confirmation de la réservation sont susceptibles d'être modifiés par SNCF Voyageurs de plus ou moins 1 heure en raison de travaux qui pourraient être réalisés sur les voies par SNCF Réseau.

Les horaires définitifs seront confirmés par SNCF Voyageurs auprès du Client 7 Jours avant la date de départ figurant sur les Billets Groupe.

Le Client a également la possibilité d'accéder à cette information à tout moment, dans le délai susvisé, auprès de l'Agence groupe SNCF

- Par message électronique : [voyageengroupe@snf.fr](mailto:voyageengroupe@snf.fr)

- Par téléphone au **0 810 879 479** Service 0,05 € / min + prix appel

Lorsque la confirmation de SNCF Voyageurs porte sur des horaires différents de plus ou moins 1 heure, en application du présent article, le Client ne peut demander l'échange ou le remboursement du Billet Groupe concerné ni une quelconque indemnisation. Le client doit faire une nouvelle demande au prix du jour.

**Art 3.4 Spécificités en cas de modification de voyage**

Toute modification du souhait de voyage autre que celle portant sur le nombre de Voyageurs (cf. Art. 7) et notamment la modification de la date de voyage, du parcours, de la tranche horaire, pour un ou plusieurs Voyageurs, rend caduques les Propositions de Voyage de SNCF Voyageurs et doit faire, le cas échéant, l'objet d'une nouvelle demande du Client.

**Art.3.5 - Synthèse des délais de validation de la proposition et des CGV, des délais de paiement du solde de voyage selon la date d'anticipation du voyage.**

J : correspond au Jour du voyage

D : correspond à la date d'envoi du Courriel de Proposition de voyage ou du Contrat papier

Vente	Validation de la proposition et CGV	Paiement du solde
De J-330 à J-90	D+15	J-60
J-89 à J-80	D+5	J-60
De J-79 à J-60	D+1	J-60
De J-59 à J-50	D+1	J-50
J-49 à J-35	D+1	J-30
J-34 à J-20	D+1	D+1
J-19 à J-10	D	Le jour même
J-9 à J-3	D	Retrait en gare
J-2 à J-1	D	Retrait en gare

Les délais de paiement correspondent aux dates auxquelles les paiements doivent être réceptionnés et encaissés par SNCF.

**Art.4 - CONFIRMATION DES EFFECTIFS DEFINITIFS**

J : correspond au Jour du voyage

Le Client est tenu de communiquer à l'Agence groupe SNCF par message électronique ou téléphone les effectifs définitifs du Groupe et la répartition exacte des Voyageurs par typologie mentionnés à l'article 2 ci-avant, au moins 80 Jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage. À défaut, le Client recevra une facture à régler à J-75 et devra payer le solde pour un encaissement au plus tard à J-60.

L'Agence groupe SNCF communiquera le Jour du traitement de la demande au Client la nouvelle répartition par typologie de Voyageurs et le prix recalculé du voyage (aux conditions du Jour de la demande de modification) intégrant les éventuelles pénalités liées à ces changements (voir article 7.).

**Art.5 - PAIEMENT DES BILLETS GROUPE**

Le paiement total du voyage peut être réalisé par le Client par virement bancaire ou par chèque, dans les conditions décrites au sein du présent article, et doit intervenir dans les délais décrits au sein de l'article 3.4. Passé ce délai, SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler les réservations correspondantes et d'appliquer les règles d'annulation indiquées à l'article 7.4 et 10.

A compter du 1er janvier 2022, le paiement par chèque bancaire ou chèques vacances ne seront plus acceptés.

Le paiement du solde par virement bancaire doit être effectué sur l'IBAN suivant

IBAN FR26 2004 1000 0157 5662 6H02 083  
BIC PSSTFRPPPAR  
Titulaire du compte : SNCF / BCC / ACV EST

Il doit également indiquer le numéro de l'affaire, repris dans ce même Courriel, dans les commentaires du virement.

En aucun cas, l'avis de virement ne peut être considéré comme le paiement du voyage, seul le virement effectif confirmera la vente.

En cas de paiement par chèque, le Client devra annoter le numéro de l'affaire repris dans le Courriel de Proposition de voyage au dos de ce dernier. Le chèque est à envoyer à l'adresse de l'Agence Groupe indiquée ci-dessous (A compter du 1er janvier 2022, le paiement par chèque bancaire ou chèques vacances ne seront plus acceptés) :

SA SNCF VOYAGEURS  
VOYAGES SNCF – TGV EST L'EUROPEENNE  
AGENCE GROUPE EST  
Bureau 261 A – 2<sup>e</sup> étage  
3, Boulevard du Président WILSON  
67000 Strasbourg

**Art.6 – EMISSION DES BILLETS GROUPE**

L'Agence groupe SNCF fera parvenir au Client les titres de transport des Voyageurs du Groupe (les Billets Groupe), sept (7) Jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage (ou la veille d'un week-end ou d'un Jour férié précédant la période des 7 Jours avant la date de départ).

Le Client est tenu d'imprimer de manière lisible les Billets Groupe sur une page au format A4.

Le Courriel de confirmation de réservation ne constitue pas un justificatif de voyage pour le Groupe.

**Art.7 – MODIFICATION DE RESERVATION AVANT PAIEMENT DU SOLDE**

Pour toutes les modifications, le Client doit contacter par message électronique ou téléphone, l'Agence groupe SNCF qui procédera à la mise à Jour de la commande.

L'Agence Groupe SNCF communiquera au Client, le Jour du traitement de la demande, par message électronique, la nouvelle répartition par typologie de Voyageurs et le prix recalculé du voyage (aux conditions du Jour du traitement de la demande)

**Art.7.1 - Réduction du nombre de Voyageurs ou modification de la typologie des Voyageurs du groupe**

Dès la validation du devis, le Client peut réduire le nombre de Voyageurs du Groupe ou changer la typologie des Voyageurs de son Groupe.

Ces éléments sont confirmés dans le Mail de confirmation de réservation, conformément aux dispositions du présent article, sous réserve que cette modification soit la même pour l'ensemble des trajets du voyage et que le nombre de Voyageurs reste supérieur ou égal à 10.

En cas de modification de la typologie des Voyageurs, le tarif accordé sera celui des conditions tarifaires du Jour.

**Art.7.2 - Augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe**

L'augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe est possible sur le train initialement réservé, avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage, cette modification peut être différente pour l'ensemble des trajets (aller et retour) du voyage. Pour ce faire, le Client doit contacter l'Agence groupe SNCF (cf. Art.2), qui procédera à la modification sous réserve de places disponibles. Il est possible d'ajouter des Voyageurs dans une classe de confort différente de celle initialement réservée.

Le tarif accordé aux Voyageurs additionnels du Groupe est fonction des disponibilités et de leur typologie.

A défaut, un tarif supérieur à la typologie de Voyageurs à laquelle ils appartiennent peut-être, appliqué en fonction des places disponibles.

Les réservations supplémentaires font l'objet d'une confirmation par un message électronique (Courriel de Proposition de voyages) et fait office d'avenant au contrat initial.

Le Client doit valider cet avenant et le faire parvenir par message électronique. Le paiement du solde de la réservation est payable dans les délais mentionnés sur le dit Courriel.

**Art.7.3 - Modification de réservation à l'initiative de SNCF Voyageurs**

Dans le cas de la vente de l'Offre Groupe en Grande Anticipation ou avec placement (cf : Art 1.1), si le train demandé n'est pas disponible au moment du placement physique du groupe, alors SNCF VOYAGEURS s'engage à faire ses meilleurs efforts pour remplacer le groupe sur le train précédent ou suivant proche de celui initialement revendiqué par le client.

Dans ce cas, les prix de la réservation initiale ne sont pas garantis. Le Client a la possibilité de refuser cette alternative et sera alors remboursé des montants versés, sans qu'il ne puisse prétendre à toute autre indemnisation.

La nouvelle proposition sera effectuée selon les conditions tarifaires du jour et les modalités reprises dans les présentes CGV.

**Art.7.4 - Modification de réservation à l'initiative du Client**

En cas d'annulation totale du voyage par le Client, ou du fait du non-paiement du solde à la date prévue, les places sont remises à disposition, SNCF Voyageurs ne perçoit aucun frais de retenue

Dans le cas d'un échange sur un parcours mixte (aller Vente avec Placement et retour en Grande Anticipation) ce sont les conditions de modification des réservations avant paiement du solde qui s'appliquent telles que définies à l'article 7.

**Art.8 - MODIFICATION DES RESERVATIONS APRES PAIEMENT DU SOLDE**

Toute modification après la date d'exigibilité de paiement du solde entraîne l'annulation du Billet Groupe initial avec une retenue calculée selon la date de la demande de modification (cf. article 10 ci-dessous).

Un nouveau Billet Groupe est émis pour l'ensemble du Projet de Voyage au prix du jour et sous réserve de places disponibles et sans garantie de placement à proximité du groupe initial.

**Art.8.1 - Modification de la typologie des Voyageurs du groupe**

Le Client peut modifier la typologie des Voyageurs de son Groupe, cette modification peut être différente pour l'ensemble des trajets (aller et retour) du voyage. Toute modification de typologie (adulte, jeune ou enfant) implique l'annulation des places concernées avec des frais telles que définies à l'article 10.1 et nécessite la réalisation d'une nouvelle réservation, au prix du jour, sous réserve de places disponibles et sans garantie de placement à proximité du groupe initial. Pour ce faire, le Client doit contacter l'Agence groupe SNCF (cf. Art.2), qui procédera à la modification.

**Art.8.2 - Augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe**

L'augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe est possible avant la date de circulation du train, cette modification peut être différente pour l'ensemble des trajets (aller et retour) du voyage. Pour ce faire, le Client doit contacter l'Agence groupe SNCF (cf. Art.2), qui procédera à la modification sous réserve de places disponibles et sans garantie de placement à proximité du groupe initial.

Le tarif accordé aux Voyageurs additionnels du Groupe est fonction des disponibilités (place et prix du Jour) et de leur typologie.

A défaut, un tarif supérieur à la typologie de Voyageurs à laquelle ils appartiennent peut-être, appliqué en fonction des places disponibles.

Les réservations supplémentaires n'entraînent pas de frais et font l'objet d'une confirmation par message électronique (Courriel de Proposition de Voyage) et fait office d'avenant au contrat initial.

La totalité du montant de la réservation est payable immédiatement.

**Art.9 – ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE DE RESERVATION APRES PAIEMENT DU SOLDE**
**Art.9.1 - Annulation à l'initiative de SNCF Voyageurs**

SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler le voyage :

- En cas de circonstances de force majeure telles que définies par la jurisprudence des tribunaux français ;
- En cas de faute du Client (défaut de paiement ou autre) ;
- Lorsque le nombre de participants est inférieur au nombre minimum fixé par le contrat.

Lorsque SNCF Voyageurs est contrainte d'annuler le voyage :

- Pour un nombre de participants inférieur au nombre minimum de 10 qui constitue un groupe (art Art.1.2), elle conserve en dédommagement des frais de retenues tels que décrits à l'Art.10
- En cas de force majeure, SNCF Voyageurs restitue au Client les sommes déjà versées par lui ;
- En cas de non-paiement du solde à la date d'exigibilité

**Art.9.2 - Annulation à l'initiative du Client**

Le Client peut demander l'annulation partielle ou totale du voyage dans les conditions du présent article.

Pour permettre la remise à disposition des places objet de la réservation initiale, toute demande d'annulation partielle ou totale doit être formulée par le Client par téléphone ou par message électronique auprès de l'Agence groupe SNCF. Etant fermé le week-end et les jours fériés, nous conseillons de joindre l'Agence groupe SNCF le plus tôt possible afin de prendre en compte l'annulation partielle ou totale de réservation et ne pas engendrer de frais supplémentaires.

Toute demande d'annulation après la date d'exigibilité de paiement du solde et jusqu'à J-8, déclenche des frais de retenue sur le prix des Billets Groupe concernés dont le taux varie en fonction de la date d'enregistrement de la demande d'annulation (cf. Art. 10).

En cas de force majeure, toute demande d'annulation de dernière minute sera étudiée et traitée uniquement sur présentation d'un titre annoté en gare ou à bord et fera l'objet d'une réclamation auprès du service clientèle en ligne (cf : Art.12).

**Art.10 – FRAIS DE RETENUES**

Les frais s'appliquent sur la valeur unitaire de chacune des places annulées ou en cas de modification de la typologie de passagers du Billet Groupe.

**Art.10.1 – Frais applicables en cas d'annulation ou de modification de typologie :**

En cas d'annulation partielle ou totale ou de modification de typologie, entre la date d'exigibilité de paiement du solde et J-30, la retenue sera de 25% du prix total de la réservation, de 50% du prix total de la réservation, en cas d'annulation totale de J- 29 et jusqu'à J-8 avant le départ. A partir de J-7 la retenue sera de 100% du prix total de la réservation

Pour une annulation partielle ou totale ou une modification de typologie de passagers effectuée :

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue
Avant le paiement du solde à J-60	0 %
Entre le paiement du solde et J-30	25 %
De J-29 à J-8	50 %
Dès J-7	100 %

La finalisation de l'après-vente liée à l'annulation visée ci-avant, peut avoir lieu au plus tard jusqu'à deux (2) mois après la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage sous réserve d'avoir informé l'Agence groupe SNCF par message électronique de sa demande d'annulation, sinon la demande ne sera pas prise en compte.

**Art.10.2 - Frais applicables pour la tarification « Promenade d'Enfants »**

Pour une annulation partielle ou totale ou de modification de typologie de passagers effectuée :

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue
Entre la date de réservation et le paiement du solde	0 %
Du paiement du solde à J-30	10 %
De J-29 jusqu'à J+2 mois	10 %

**Art.10.3 – Frais applicables - spécifiques à certains transporteurs internationaux**
**Pour le TGV LYRIA**

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue
Entre la date de réservation et jusqu'au paiement du solde	0 %
Du paiement du solde jusqu'à J-30	20 %
De J-29 à J-8]	30 %
Dès J-7	100%

**Pour le TGV THALYS**

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue
Entre la date de réservation et jusqu'au paiement du solde	0 %
Du paiement du solde jusqu'à J-21	20 %
De J-20 à J-8	50 %
Dès J-7	100%

**Pour le TGV RENFE – SNCF EN COOPERATION**

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue
Entre la date de réservation et jusqu'au paiement du solde	0 %
Du paiement du solde jusqu'à J-30	20 %
De J-29 à J-8	30 %
De J-7 à l'heure de départ du train (H)	75%

Retrouver le détail des CGV des transporteurs Thalys, Renfe -SNCF en coopération sur le site [sncf.com](http://sncf.com)

**Art.11 - PERTE DES BILLETS GROUPE**

En cas de perte du message électronique contenant en pièces jointes les Billets Groupe ou de non-accès à sa messagerie, l'Agence groupe SNCF adresse au Client un nouveau message électronique afin qu'il puisse imprimer à nouveau les Billets Groupe.

En cas de perte des billets IATA, une nouvelle émission contre paiement, sera réalisée par l'Agence groupe SNCF. Une demande de remboursement sera étudiée s'il les retrouve et sur présentation des anciens et nouveaux titres, uniquement par courrier au Service Relations Clients SNCF Arras (coordonnées ci-dessous).

**Art.12 – DEMANDE DE REMBOURSEMENT ET/OU RECLAMATION**

Le Client a la possibilité d'adresser une demande de remboursement ou une réclamation sur le site en ligne OUIFIT :

<https://sncf.force.com/Ouifit/s/?language=fr&applicationorigine=r5G3m+3Xft5zra+H5FMmgg%3D%3D>

ou à défaut par écrit au Service Relations Clients SNCF d'Arras, à l'adresse suivante :

Service Relation Clients SNCF  
Offre Groupes  
62973 ARRAS Cedex 9

Cette réclamation devra mentionner en entête le numéro de l'Affaire et le(s) numéro(s) de dossier voyage. Cette réclamation doit être envoyée dans le mois qui suit, selon le cas, la date où le voyage a été ou aurait dû être effectué, ou la date du retour.

**Les réclamations hors TER, hors train + prestations** pourront également être envoyées depuis le formulaire de demande de réclamation groupe disponible sur [sncf.com](https://sncf.com) ou via le lien suivant :

<https://sncf.force.com/Ouifit/s/?language=fr&applicationorigine=r5G3m+3Xft5zra+H5FMmgg%3D%3D>

**Pour les voyages réalisés uniquement en TER**, la réclamation est à réaliser par formulaire à l'adresse suivante : [https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire/VFP006\\_SiteFormTER\\_A](https://formulaire.secure.force.com/TERformulaire/VFP006_SiteFormTER_A) partir du 22 novembre 2021, les ventes TER se font exclusivement sur le site <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr>

Cette réclamation doit être réalisée dans le mois qui suit, selon le cas, la date où le voyage a été ou aurait dû être effectué, ou la date du retour.

Pour les prestations de services associées à votre voyage, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite à SNCF Voyageurs, par lettre recommandée avec avis de réception, à l'adresse de facturation figurant dans les présentes CGV (l'article 5 du Chapitre 1). Cette réclamation doit être envoyée dans le mois qui suit, selon le cas, la date où le voyage aurait dû être effectué, ou la date du retour.

**CHAPITRE 3 – AUTRES DISPOSITIONS**
**Art.1 - BAGAGES**

Pour des raisons de sécurité, les Voyageurs ne doivent en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux, conformément au décret du 22 mars 1942 modifié sur la police des chemins de Fer.

C'est pourquoi il est rappelé que :

- Les Voyageurs devront emporter des bagages à main dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque d'avarie, dans les espaces affectés aux bagages dans les voitures de Voyageurs.
- Les malles et cantines ne sont pas admises à bord des trains.

Tarifs voyageurs disponible sur le lien : <https://www.sncf.com/fr/mentions-legales>

Le transport des bagages de Voyageurs peut être assuré par le service « Bagages Porte à Porte » Groupe (dès lors que ce service porte sur au moins 10 bagages minimum et jusqu'à 130 bagages pour l'ensemble du Groupe) ; Les conditions de transport et tarifs applicables sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF. Cette offre sera à nouveau disponible en 2022.

Tous les bagages des Voyageurs restent sous leur propre responsabilité.

L'étiquetage des bagages est obligatoire. Ils doivent comporter le nom, numéro de téléphone du propriétaire, ainsi que le nom du groupe.

**Art.2 - PRESENTATION DU GROUPE ET PLACEMENT**

Les Voyageurs d'un groupe sont invités à se présenter en gare au moins 1 heure avant le départ du train et dans les gares où cela est possible, se présenter à l'escale, afin de faciliter leur prise en charge par les services de SNCF Voyageurs.

Le client doit avoir pris connaissance du mémo voyages à la réception de ses billets.

Mémo disponible à l'adresse suivante :

[https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/guides/Voyager\\_en\\_groupe-guide.pdf](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/guides/Voyager_en_groupe-guide.pdf)

En cas de présence de portes d'embarquement à quai, les membres du groupe doivent impérativement se présenter ensemble avec le billet groupe pour passer les portes et monter à bord.

Les Voyageurs sont invités à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer leur acheminement à la gare de départ dans des conditions permettant de faire respecter cette règle.

En cas de retard du Groupe ou de l'un de ses Voyageurs, il ne sera pas possible de différer le départ du train.

SNCF Voyageurs fera son possible pour permettre au Groupe de monter à bord dans la mesure où un tel embarquement ne présenterait pas de danger pour les biens, les personnes ou les circulations ferroviaires. A défaut, si les circonstances l'exigent, et notamment si cela permet d'éviter un risque d'exploitation lié à un retardement du départ du train en question, le personnel SNCF Voyageurs assermenté pourra enjoindre aux Voyageurs du Groupe arrivés tardivement de quitter les emprises ferroviaires, conformément aux dispositions de l'article L 2241-6 du code des transports. Le cas échéant, les Voyageurs pourront se voir interdire l'accès au train par les agents de la force publique.

Aucun remboursement, aucune indemnité ne saurait être réclamée par les Voyageurs à ce titre.

À tout moment lors du contrôle, les Voyageurs devront être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité ou de tout document mentionnant leur date de naissance et permettant de les identifier.

La SNCF s'engage à faire ses meilleurs efforts pour placer le groupe ensemble dans les voitures. Néanmoins, il incombe au Client de prendre connaissance du placement communiqué par SNCF et de le communiquer en amont aux organisateurs et aux Voyageurs afin qu'ils s'organisent et adaptent en conséquence le nombre d'Accompagnateurs nécessaires au transport.

Les organisateurs sont responsables de la gestion à bord de leur groupe (adultes/ enfants).

**Art.3 - RESPONSABILITE**

Le Client est responsable du comportement des Voyageurs du Groupe à bord du train et de tous dommages ou préjudices que ces derniers pourraient causer au train, à SNCF Voyageurs ou à son personnel.

En conséquence, le Client s'engage à indemniser SNCF Voyageurs et son personnel de tout préjudice subi par eux, du fait des Voyageurs du Groupe, à les garantir contre toute action exercée à leur encontre par les victimes ainsi qu'à renoncer à tout recours contre SNCF Voyageurs, son personnel et ses éventuels assureurs.

**Art.4 - FORMALITES DE VOYAGE**

Les Voyageurs qui se rendent à l'étranger doivent être munis des pièces d'identité et autorisations diverses, en cours de validité, exigées par les autorités des différents pays où se déroule le voyage. Lors du contrôle à bord du train, les Voyageurs devront être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité ou de tout document mentionnant leur date de naissance et permettant de les identifier.

SNCF Voyageurs ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation, par les Voyageurs, des règlements douaniers ou de police des pays visités.

**Art.5 – DONNEES PERSONNELLES**
**Art.5.1 - Collecte et Traitement des données personnelles**

En effectuant une réservation relative à l'Offre Groupes SNCF, le Client accepte de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, qui seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la demande de voyage effectuée par le Client.

Ces coordonnées sont les suivantes : SNCF Voyageurs SA 9, rue Jean-Philippe Rameau – 93200 Saint-Denis.

La société est dotée d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à l'adresse e-mail suivante : [donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr)

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité, nom et prénom du Client ;
- Nom et type de l'organisme si le Client agit pour le compte d'une personne morale ;
- Adresse postale du Client ;
- Adresse e-mail du Client ;
- Numéro de téléphone portable du Client.

Les données personnelles sont collectées pour :

- La gestion de la relation Client (prise de contact, informations et recommandations, suivi de la commande, gestion de la relation contractuelle, gestion des réclamations) ;
- L'envoi d'informations concernant le voyage (grèves, modifications du trajet, modifications de trains, retards et annulations, etc.) ;
- L'amélioration des services (analyse de l'activité, réalisation d'études statistiques et réalisation d'enquêtes de satisfaction) ; L'animation commerciale et organisation de jeux-concours (après opt-in Client).

L'accompagnateur du voyage autorise l'organisateur à nous fournir ses coordonnées à toute fin d'exécution du contrat, en l'occurrence pouvoir contacter le groupe en cas de besoin pour le voyage ; SNCF s'engage à utiliser ces données uniquement en cas de besoin.

Pour la bonne exécution du voyage, les données personnelles collectées des Voyageurs sont :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance

SNCF Voyageurs peut être amené à transmettre des données personnelles à des tiers lorsque la loi le requiert. Sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

Les données collectées par SNCF Voyageurs sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Voyageurs pour la distribution de l'Offre Groupes SNCF, l'analyse de l'activité et pour la réalisation d'analyses statistiques.

Les données personnelles visées ci-dessus sont considérées comme obligatoires, elles sont nécessaires aux fins de l'exécution du contrat.

**Art.5.2 - Durée de conservation des données**

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée maximale de trois (3) ans à compter de leur collecte.

Certaines de ces données pourront être archivées afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat ou lorsque des obligations légales ou réglementaires le requièrent. L'accès aux données archivées sera strictement réservé aux services concernés de SNCF Voyageurs. Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription de droit commun.

**Art.5.3 - Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, d'effacement (droit à l'oubli), limitation et portabilité des données personnelles**

Conformément à la législation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment le règlement 2016/679 « Règlement général sur la protection des données », le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ainsi que du droit d'effacement de celles-ci (droit à l'oubli) de demander une limitation du traitement de ses données personnelles ainsi que du droit à la portabilité des données personnelles.

Le Client peut exercer l'ensemble de ces droits, en envoyant :

- Un message électronique à l'adresse suivante : [donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr)
- Un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

SNCF VOYAGEURS  
Équipe Protection des Données  
2, place de la Défense  
CNIT 1 - BP 440  
92053 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Tout courrier envoyé par voie électronique ou par voie postale devra être accompagné d'une copie d'un document officiel d'identité. Sont considérés comme des documents officiels d'identité : la carte nationale d'identité française, le passeport, les titres de séjour français et tout document officiel d'identité émis par un état membre de l'Union Européenne (à l'exception des permis de conduire).

Le Client peut également s'opposer, sans frais, à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par SNCF Voyageurs. Il peut exercer ce droit en cliquant, à tout moment, sur le lien dédié situé au bas de chacun des courriers électroniques de prospection envoyés par SNCF Voyageurs ou en suivant la procédure de désinscription figurant dans les SMS envoyés par SNCF Voyageurs.

Ces droits sont plus amplement décrits sur le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>.

Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

L'ensemble des informations que le Client communique, permettent également, lorsqu'elles sont suffisantes en nombre et/ou en qualité de déterminer votre profil de Client, et ceci afin de vous proposer des offres que nous estimerions pertinentes pour le Client. Le Client dispose de faculté de s'opposer au profilage à tout instant.

Art.5.4 - Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès

Le Client peut également adresser des directives à SNCF Voyageurs afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données à caractère personnel respectives en cas de décès.

Les directives données par le Client ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution des réservations relatives à l'Offre Groupes SNCF. Le Client peut exercer l'ensemble de ces droits en envoyant un courrier par voie électronique ou postale, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.