

SOMMAIRE

ART.1 – DÉFINITIONS	3
CHAPITRE 1 : VENTE TRAIN GROUPE	4
ART.1 – DISPOSITIONS APPLICABLES POUR UN VOYAGE EN GROUPE	4
Art.1.1 - Détermination du type de voyages en groupe	4
Art.1.2 - Spécificités des tarifs groupe.....	4
Art.1.3 - Spécificité du tarif « Promenade d’Enfants »	4
Art.1.4 – Spécificité du tarif « Affrètement de Voiture »	4
ART.2 - MODALITES DE RESERVATION	4
Art.2.1 - Dispositions communes à l’ensemble des Offres Groupe.....	4
Art.2.2 – Spécificités du tarif « Promenade d’Enfants »	4
Art.2.3 – Spécificités du tarif « Affrètement de Voiture »	4
ART.3 - RESERVATIONS	4
Art.3.1 - Dispositions communes à l’Offre Groupe en Grande Anticipation et à la Vente avec Placement.....	4
Art.3.2 - Réservations dans le cadre de l’Offre Groupe en Grande Anticipation	5
Art.3.3 - Réservations dans le cadre de la Vente avec Placement.....	5
Art.3.4 - Synthèse des délais de validation des CGV, des délais pour le paiement de l’acompte et du solde de voyage selon la date d’anticipation du voyage.	5
ART.4 - CONFIRMATION DES EFFECTIFS DEFINITIFS.....	5
ART.5 - PAIEMENT DES BILLETS GROUPE	5
ART.6 - EMISSION DES BILLETS GROUPE	5
ART.7 – MODIFICATION DE RESERVATION AVANT PAIEMENT DU SOLDE.....	5
Art.7.1 - Réduction du nombre de voyageurs ou modification de la typologie des voyageurs du groupe	5
Art.7.2 - Augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe.....	5
Art.7.3 - Modification de réservation à l’initiative de SNCF Mobilités	6
Art.7.4 - Modification de réservation à l’initiative du Client	6
ART.8 - MODIFICATION DES RESERVATIONS APRES PAIEMENT DU SOLDE	6
Art.8.1 - Modification de la typologie des voyageurs du groupe	6
Art.8.2 - Augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe.....	6
ART.9 – ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE DE RESERVATION APRES PAIEMENT DU SOLDE	6
Art.9.1 - Annulation à l’initiative de SNCF Mobilités	6
Art.9.2 - Annulation à l’initiative du client	6
ART.10 – FRAIS DE RETENUES	6
Art.10.1 – Frais applicables en cas d’annulation totale :	6
Art.10.2 – Frais applicables hors tarification « Promenade d’Enfants »	6
Art.10.3 - Frais applicables pour la tarification « Promenade d’Enfants ».....	6
ART.11 - PERTE DES BILLETS GROUPE	6
ART.12 - RECLAMATIONS.....	6
CHAPITRE 2 : VENTE FORFAIT GROUPE	6
ART.1 – DETERMINATION DU PRIX	7
ART.2 – MODALITÉ DE RESERVATION	7
ART. 3 - RESERVATION ET MODALITES DE PAIEMENT	7
Art.3.1 - Dispositions communes à l’Offre Groupe Forfait en Vente en Grande Anticipation et Vente avec Placement.....	7
Art.3.2 - Réservations dans le cadre de l’Offre Forfait Groupe en Grande Anticipation	7
Art.3.3 - Réservations dans le cadre de la Vente avec Placement - Vente Forfait.....	7
Art.3.4 - Synthèse des délais de validation des CGV, des délais pour le paiement de l’acompte et du solde de voyage selon votre date d’anticipation du voyage.....	7
ART.4 - CONFIRMATION DES EFFECTIFS DEFINITIFS.....	7
ART.5 - PAIEMENT DU FORFAIT GROUPE	7
ART.6 – EMISSION DES BILLETS FORFAIT GROUPE ET VOUCHER	7
ART.7 – MODIFICATIONS DU CONTRAT AVANT PAIEMENT DU SOLDE	8
Art.7.1 - Réduction du nombre de voyageurs ou modification de la typologie des voyageurs du Forfait Groupe.....	8
Art.7.2 - Augmentation du nombre de voyageurs du groupe	8
Art.7.3 - Modification de réservation à l’initiative de SNCF Mobilités	8

<i>Art.7.4 - Modification de réservation avant paiement du solde à l'initiative du Client.....</i>	8
ART.8 - MODIFICATION DE RESERVATION APRES PAIEMENT DU SOLDE.....	8
<i>Art.8.1 - Réduction du nombre de voyageur ou modification de la typologie des voyageurs du groupe.....</i>	8
<i>Art.8.2 - Augmentation du nombre de voyageurs du groupe</i>	8
ART.9 – ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE	8
<i>Art.9.1 - Annulation à l'initiative de SNCF Mobilités</i>	8
<i>Art.9.2 - Annulation à l'initiative du Client</i>	8
ART.10 – FRAIS DE RETENUES	8
ART.11 - RECLAMATIONS.....	9
ART.12 - PERTE DES BILLETS FORFAIT GROUPE	9
ART.13 - ASSURANCES	9
ART.14 - CESSION DU CONTRAT.....	9
CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS COMMUNES A L'OFFRE TRAIN GROUPE ET FORFAIT GROUPE	9
ART.1 - BAGAGES	9
ART.2 - PRESENTATION DU GROUPE.....	9
ART.3 - RESPONSABILITE.....	9
ART.4 - FORMALITES DE VOYAGE.....	9
ART.5 – DONNEES PERSONNELLES.....	9
<i>Art.5.1 - Collecte et Traitement des données personnelles</i>	9
<i>Art.5.2 - Durée de conservation des données.....</i>	9
<i>Art.5.3 - Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, d'effacement (droit à l'oubli), limitation et portabilité des données personnelles</i>	9
<i>Art.5.4 - Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès.....</i>	10

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(s) Groupe SNCF** » : Désigne les services de SNCF Mobilités qui sont des canaux physiques de distribution de cette dernière en charge notamment de la vente de l'Offre.

« **Assurance Annulation** » : l'assurance-annulation est une assurance facultative pouvant être souscrite lors de l'achat d'un produit de voyage en agence. Elle permet à l'usager d'obtenir le remboursement de la prestation en cas de renoncement, d'impossibilité d'effectuer son voyage ou encore dans le cadre de changement de parcours ou de nom postérieur à la signature du contrat de vente, et à la condition que le motif soit prévu dans le contrat assureur. Une franchise et le paiement des frais généraux sont souvent déduits de l'indemnité versée.

« **Billet** » ou « **Titre** » : Désigne le titre de transport collectif ou individuel associé à l'Offre Groupe 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).

« **Billet IATA** » : Désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique, sur lequel figure les mentions visées à l'article 2.2 du chapitre 2.2. « Contrat de transport et titres de transport » du volume 1 « Dispositions générales » des Tarifs Voyageurs. Le Billet IATA peut faire l'objet d'un envoi à domicile dans les conditions fixées par les Tarifs Voyageurs ou d'une émission au guichet d'une gare.

« **Client(s)** » ou « **Organisateur(s)** » : Désigne la personne physique ou morale qui organise le voyage en groupe, contractualise l'Offre avec SNCF Mobilités 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 Mobilités 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 Mobilités 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 de Projet de voyage** » : Désigne le message électronique reçu par le Client à l'issue de la validation de l'une des propositions de voyages qui récapitule les caractéristiques principales du Projet de Voyage et du Délai d'Option dans les conditions de l'article 3.4 du chapitre 1 et 2 ci-dessous.

« **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 confirmation de la Réservation** » : Désigne le message électronique reçu par le Client à l'issue du paiement total de l'Offre et qui récapitule l'ensemble des caractéristiques principales du paiement et de la Réservation. Ce message fait office de conditions particulières de l'Offre et sert de justificatif d'achat dans les conditions ci-dessous.

« **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 1 et 2 ci-dessous.

« **Courriel de relance de paiement de l'acompte** » : Désigne le message électronique reçu par le Client à l'issue de la confirmation de proposition de voyage qui récapitule l'ensemble des caractéristiques principales de la Commande et des délais de paiement, de l'acompte de la proposition de voyage.

« **Forfait** » : Désigne les prestations de train et les prestations touristiques commercialisées simultanément.

« **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 Groupe** » ou « **Offre Groupe** » : Désigne l'Offre de prestations de transport ferroviaire de voyageurs en groupe de SNCF Mobilités 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** » : Désigne la proposition chiffrée de SNCF Mobilités en réponse au besoin exprimé par le client.

« **Programme Touristique** » : Désigne le détail des prestations incluses dans le Forfait proposé au 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 1 et à l'article 2 du chapitre 2 ci-après.

« **Site** » : Désigne le(s) site Internet exploité(s) par SNCF Mobilités 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 Mobilités** » : Désigne la société SNCF Mobilités dont le siège est situé au 2 Place aux Etoiles 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.

« **Tarif Groupe** » : Désigne le tarif applicable à l'Offre tel qu'il est notamment défini à l'article 3.3. « Groupes » du Volume 2 des Tarifs Voyageurs et dans les Conditions Générales de Vente. Il est repris au Calendrier des prix selon la nature de l'Offre par type de prestation.

« **Tarifs voyageurs** » : Désigne les Conditions Générales de Ventes de SNCF Mobilités 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 2 « Objet » du chapitre 1 et de l'article 1 du chapitre 2 ci-dessous des Conditions Générales de

Vente et qui sont bénéficiaires des prestations de transport ferroviaires de SNCF Mobilités objet de la Réservation de l'Offre.

« **Voucher** » : Terme anglais qui signifie coupon ou bon. Il s'agit d'un bon d'échange correspondant à l'achat de la prestation touristique, à remettre au prestataire concerné.

Art.2 – PÉRIMETRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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

- Des voyages en groupe sur les relations du trafic intérieur dont les trains à horaire à confirmer (TARA) et sur une sélection de destinations à l'internationale : TGV ALLEO, LYRIA, SVI, TGV Paris - Fribourg, TGV Paris - Luxembourg, Bruxelles - Province (ci-après « Vente avec Placement ») hors OUIGO, Thalys, Eurostar, Provinces Londres, Elipsos.
- Des voyages en groupe en Grande Anticipation sur les relations du trafic intérieur sur une sélection de destinations uniquement sur TGV et INTERCITES, à l'exception des voyages en groupe aux tarifications « Promenade d'Enfants », Affrètement de Voiture, des trains TARA, OUIGO, des trains Eurostar, Thalys, de toute autre offre internationale telle que Province-Londres et de toute autre prestation sujette à conditions spécifiques (ci-après « Offre Groupe en Grande Anticipation »).

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 1 - VENTE TRAIN GROUPE**).

Par ailleurs, les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les contrats conclus avec sa Clientèle par SNCF Mobilités en sa qualité d'établissement habilité TOURISME, (numéro atout France IM075100172) lorsqu'elle organise ou distribue, des voyages ou des séjours comprenant des prestations ferroviaires, en France ou à l'étranger, assorties de prestations touristiques annexes, à partir de 20 passagers.

L'ensemble de ces voyages (Vente avec Placement – Vente Forfait et Vente Grande Anticipation -Vente Forfait) constitue l'Offre Groupe Forfait SNCF (cf. **CHAPITRE 2 - VENTE FORFAIT**). Dans le cadre d'une vente Forfait, une assurance annulation rapatriement peut être souscrite par le Client. Les conditions générales de vente de cette prestation sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF.

Les particularités communes à chacune des vente train groupe et vente forfait sont présentées dans le **CHAPITRE 3 - DISPOSITION COMMUNES A L'OFFRE GROUPE** des présentes CGV.

Dans l'ensemble des CGV, les délais mentionnés s'entendent en jours calendaires.

Les présentes CGV sont disponibles sur le site [sncf.com](http://www.sncf.com) :

http://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/Catalogue/CGV_train_et_forfait_groupes.pdf

CHAPITRE 1 : 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 ne sont pas fixes mais compris dans une tranche horaire, tel que précisé ci-après. La vente en Grande Anticipation prend fin lorsque les horaires de circulation des trains sont disponibles à la date de la demande et que le placement du Groupe dans un train déterminé (date, heure, numéro de train) est possible.

Lorsqu'une date, un horaire et un numéro de train sont communiqués au Client (ci-après le ou les « Client(s) ») dans le Courriel de Proposition de voyage (ci-après le « Courriel 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 Courriel de Proposition de Voyage il est indiqué au Client une tranche horaire, 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 qui 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 Grande Anticipation qui sont applicables pour l'ensemble de la réservation et notamment les spécificités mentionnées à l'article 3.1 qui s'appliquent.

Le Courriel reçu par le Client précisera la nature de la vente : Offre Groupe en Grande Anticipation ou Vente avec Placement.

Art.1.2 - Spécificités des tarifs groupe

Le Groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyagé 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 Groupes 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 (Gamme Tarifaire Volume 2 / Tarifs Commerciaux Chapitre 3 / Tarifs Groupes 3.3 et Articles Réductions 3.3.2). Les groupes d'enfants doivent être accompagnés d'au moins 1 personne majeure pour 10 enfants.

Art.1.3 - Spécificité du 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 (2nde) 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 Mobilités (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 et INTERCITES à réservation obligatoire la réduction est appliquée dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.
- dans les trains Express Régionaux (TER) et INTERCITES à réservation facultative en période bleue du Calendrier Voyageurs (en période blanche une réduction de 30 % peut être proposée).

Le calendrier Voyageurs est disponible sur demande.

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

Il est précisé que les délais mentionnés au titre des présentes s'entendent en jours calendaires.

Art.1.4 – Spécificité du tarif « Affrètement de Voiture »

L'Affrètement de Voiture est défini comme étant la fourniture d'une capacité de voiture(s) entière(s) dans un train régulier, en contrepartie d'un prix forfaitaire dans la limite des places disponibles affectées à ces tarifs dans les trains concernés et non du nombre de Voyageurs effectivement transportés.

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

Tout Groupe qui entend bénéficier des conditions tarifaires de l'Offre Groupes SNCF est tenu de réserver des places assises ou couchées 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 : acvgroupes@sncf.fr
- par téléphone : **0 810 879 479** Service 0,05 € / min + prix appel
- par internet via le formulaire de demande de devis accessible sur cette page : <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe/voyagez-a-plusieurs>

Les Agences groupe SNCF sont ouvertes 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)
- 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 : enfants de moins de 15 ans
- le nombre d'accompagnateurs par tranche d'âge (adultes ou jeunes)
- Une ou plusieurs solutions de remplacement au cas où la demande principale ne pourrait être satisfaite.

Art.2.3 – Spécificités du tarif « Affrètement de Voiture »

Le Client est tenu de souscrire une police d'assurance de « Responsabilité Civile » pour garantir les risques mis à sa charge; 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 Mobilités au plus tard lors du règlement du solde du prix d'affrètement, sa police d'assurance et une attestation d'assurance établie conformément au modèle type ci-joint, 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 l'affrètement, justifié auprès de SNCF Mobilités, avoir satisfait à l'obligation d'assurance contractuelle mise à sa charge en vertu du présent article, SNCF Mobilités est en droit de considérer que le contrat est annulé du fait du Client.

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 automatiquement au Client jusqu'à 3 Propositions de Voyage portant sur le même trajet, la même composition du Groupe, le même nombre de Voyageurs et la même répartition des Voyageurs par typologie de Voyageurs. Chaque proposition de voyage porte sur des dates et horaires différents et indique les conditions de voyage et notamment les prix garantis pour le Groupe. Chacune des Propositions de Voyage faites par SNCF Mobilités est transmise au Client par un message électronique distinct nommé le « Courriel de Proposition de Voyage ».

Le Client choisit la proposition de voyage qui lui convient, dans un délai défini sur le Courriel de Proposition de Voyage reçu. (cf. article 3.4).

Pour ce faire, depuis le Courriel de Proposition de Voyage concerné, le Client, en cliquant la mention « Valider cette proposition » présente dans ce Courriel, accède à une page internet où il visualise un récapitulatif de la Proposition de Voyage contenant les informations suivantes : le nombre de Voyageurs, la répartition par typologie de Voyageurs, la durée du voyage, la classe de confort, l'origine et la destination, le prix total, le prix par passager, les dates et tranches horaires garanties pour le Groupe.

Pour confirmer son choix sur cette proposition de voyage, le Client doit ensuite accepter les CGV en cochant la case prévue à cet effet puis en cliquant sur le bouton « Valider cette proposition ».

Une page de confirmation de réservation lui sera alors affichée, lui indiquant que sa commande a bien été validée et lui précisant le montant de l'acompte à verser (ainsi que les dates et heure limites d'encaissement par SNCF Mobilités).

SNCF Mobilités envoie ensuite au Client un Courriel de confirmation de réservation (ci-après le « Courriel de confirmation de réservation ») lui indiquant le récapitulatif de sa commande, le montant de l'acompte à verser ainsi que les date et heure limites auxquelles l'acompte doit être encaissé par SNCF Mobilités, ainsi que le montant et les modalités de paiement du solde.

Le montant de l'acompte correspond à 25% du prix total de la réservation et à 10% pour les réservations au tarif Promenade d'enfants et il est demandé au Client pour toutes les commandes réalisées 45 (quarante-cinq) jours avant la date de voyage aller.

Il doit être adressé par le Client à l'Agence Groupe SNCF selon les moyens de paiement décrit à l'article 5 afin que celui-ci puisse être encaissé par SNCF Mobilités au plus tard 15 (quinze) jours à compter de date de réservation. Ces délais varient selon l'anticipation du voyage (cf. tableau de l'article 3.4).

Il est précisé que le Client peut décider de procéder au paiement de l'intégralité du montant de la réservation en lieu et place de l'acompte.

Le contrat de vente entre le Client et SNCF Mobilités est considéré comme conclu à l'encaissement par SNCF Mobilités de l'acompte, ou de la totalité du montant de la réservation, le cas échéant.

Pour la contractualisation papier, le Client est tenu d'adresser le Contrat dûment signé et paraphé en bas de chaque page (aucune modification, rature ou surcharge ne doit être apportée sur le Contrat par le Client).

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

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

La (les) proposition(s) de voyages effectuée(s) par SNCF Mobilités dans le Courriel de Proposition de Voyage porte(nt) sur une circulation à réaliser sur une tranche horaire fixe de 2 heures (6h-8h / 8h-10h...).

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 Mobilités et doit faire, le cas échéant, l'objet d'une nouvelle demande du Client.

Le placement du Groupe et l'horaire définitif de circulation du train objet du Courriel de Confirmation de réservation seront communiqués au Client au plus tard 30 jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage aller.

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 : acvgroupes@sncf.fr

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

Art.3.3 - Réservations dans le cadre de la Vente avec Placement

La ou les Proposition(s) de Voyages réalisée(s) par SNCF Mobilités dans le Courriel de proposition de voyages porte(nt) sur une circulation à réaliser sur une date, un horaire et un numéro de train définis. 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 l'horaire, pour un ou plusieurs Voyageurs, rend caduques les Propositions de Voyage de SNCF Mobilités et doit faire, le cas échéant, l'objet d'une nouvelle demande du Client.

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 Mobilités 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 Mobilités 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 : acvgroupes@sncf.fr

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

Lorsque la confirmation de SNCF Mobilités 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.

Art.3.4 - Synthèse des délais de validation des CGV, des délais pour le paiement de l'acompte et 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

	Validation des CGV	Délai pour le paiement acompte	Délai pour le paiement solde
De J- 330 jusqu'à la possibilité d'une Vente avec Placement	D+5	D+15	J-30
De l'ouverture à la Vente avec Placement à J-46]	D+5	D+15	J-30
De J-45 à J-35]	D+5	Pas d'acompte possible	Paiement total du solde à J-30 max
J-34 à J-2]	D+1		Paiement total immédiat
Des J-1	D		Paiement total immédiat

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

Art.4 - CONFIRMATION DES EFFECTIFS DEFINITIFS

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 37 jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage.

Un Courriel de confirmation des effectifs du groupe est envoyé au Client 37 jours avant la date de circulation du train.

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, déduction faite du montant de l'acompte et de l'ajout d'éventuels frais de modifications de la réservation, peut être réalisé par le Client par chèque ou virement bancaire, 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 Mobilités se réserve le droit d'annuler les réservations correspondantes et d'appliquer les règles d'annulation indiquées à l'article 7.4 et 10.

Le paiement de l'acompte et/ou du solde par virement bancaire doit être effectué sur l'IBAN mentionné dans le Courriel de Confirmation de Réservation reçu par le Client. 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 suivante selon le lieu de résidence du Client :

Département de votre domiciliation	ADRESSE à laquelle le chèque doit être envoyé
04, 05, 06,11, 13, 30, 34, 48, 66, 83, 84	AGENCE GROUPE SNCF Méditerranée 4 rue Léon GOZLAN CS80015 13331 MARSEILLE CEDEX 03 IBAN FR51 2004 1000 0157 5662 8K02 084 BIC PSSTFRPPPAR
09, 12, 16, 17, 19, 23, 24, 31, 32, 33, 36, 40, 46, 47, 64, 65,79, 81, 82, 84, 87	AGENCE GROUPE SNCF Sud-Ouest 32 rue de TAUZIA 33080 BORDEAUX CEDEX IBAN FR53 2004 1000 0157 5662 4F02 026 BIC PSSTFRPPPAR
01,03, 07,15, 21,25, 26, 38, 39, 42, 43, 58, 63, 70, 71, 73, 74	AGENCE GROUPE SNCF Centre Est Rhône Alpes 40B rue de la Villette 69425 LYON CEDEX 03 IBAN : FR86 2004 1000 0157 5662 9L02 064 BIC PSSTFRPPPAR
75, 77, 78, 91, 92,93, 94, 95	AGENCE GROUPE SNCF Ile de France 101 Avenue Francois Arago – 92000 NANTERRE IBAN : FR37 2004 1000 0157 5617 7V02 060 BIC PSSTFRPPPAR
29,22, 56, 35, 44, 85, 49, 53, 72, 37, 41, 28, 45,18	AGENCE GROUPE SNCF Centre Ouest Bâtiment Berlingot – 4 ^{ème} étage 9, rue Nina Simone - BP 54 622 - 44046 NANTES Cedex 01 IBAN : FR16 2004 1000 0157 5662 7J02 007 BIC PSSTFRPPPAR
02, 14, 20, 27,50, 59, 60, 61,62, 76	AGENCE GROUPE SNCF Nord Normandie Atrium CS 60016 59777 LILLE IBAN FR88 2004 1000 0157 5662 5G02 006 BIC PSSTFRPPPAR
08, 51, 55, 10, 89, 52, 54, 57, 88, 67, 68, 90	AGENCE GROUPE SNCF Est BP 10029 67085 STRASBOURG CEDEX IBAN FR26 2004 1000 0157 5662 6H02 083 BIC PSSTFRPPPAR

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) intégrant les éventuels frais liés à ces changements (voir Article 10).

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

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

Dès l'encaissement de l'acompte, le Client peut réduire le nombre de Voyageurs du Groupe ou changer la typologie des Voyageurs de son Groupe. (Passage du profil adulte vers le profil jeune ou enfants et réciproquement) jusqu'à 37 jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage.

Ces éléments sont confirmés dans le Courriel 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, et jusqu'à 30 jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage.

Dans les deux cas cités précédemment, SNCF Mobilités applique une retenue d'un montant correspondant à 25% de la valeur unitaire des places annulées ou 25% de la valeur unitaire des places dont la typologie de Voyageurs a été modifiée.

Par exception, cette retenue est de 10% de la valeur unitaire des places annulées ou des typologies de Voyageurs modifiées pour le tarif Promenade d'Enfants.

Lorsque la réduction du nombre de Voyageurs aboutit à l'annulation totale du voyage, il est fait application des dispositions de l'article 10 ci-après.

En cas de modification de la typologie des voyageurs, le tarif accordé sera celui des conditions tarifaires du jour

Avant J-125, il n'y a pas de frais appliqué.

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.

La totalité du montant de la réservation est payable immédiatement sauf si le Client souhaite procéder expressément au paiement d'un acompte.

Le Client doit parapher cet avenant et le faire parvenir avec son paiement par courrier ou par message électronique.

Si la validation a lieu à partir du Courriel de Proposition de Voyage, le Client doit faire parvenir son paiement dans les délais mentionnés sur le dit Courriel.

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

Dans le cas de vente de l'Offre Groupe en Grande Anticipation, en cas d'absence de circulation de train dans la tranche horaire objet de la réservation, SNCF Mobilités s'engage à proposer au Client une solution alternative de voyage, soit dans une autre tranche horaire, soit sur un train défini dans les meilleurs délais.

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.

Dans le cas de la vente de l'Offre Groupe avec Placement y compris sur des trains TARA, en cas d'absence de circulation de train, SNCF Mobilités s'engage à proposer au Client une solution alternative de voyage sur un train défini dans les meilleurs délais.

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 avant ou après la conclusion du contrat.

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, SNCF Mobilités retient à titre de dédommagement l'intégralité de l'acompte.

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. Les modalités des frais appliqués pour l'ensemble de la réservation sont définies à l'article 10.

Art.8 - MODIFICATION DES RESERVATIONS APRES PAIEMENT DU SOLDE

Toute modification après le 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.

Art.8.1 - Modification de la typologie des voyageurs du groupe

Le Client peut modifier la typologie des Voyageurs de son Groupe tel que repris dans le Courriel 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 et avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage.

Un nouveau Billet Groupe est émis pour l'ensemble du Projet de Voyage.

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.

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.

Le Client doit parapher cet avenant et le faire parvenir avec son paiement par message électronique ou par courrier.

Art.9 – ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE DE RESERVATION APRES PAIEMENT DU SOLDE

Art.9.1 - Annulation à l'initiative de SNCF Mobilités

SNCF Mobilités 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 Mobilités est contrainte d'annuler le voyage :

- Pour défaut de paiement du Client ou d'un nombre de participants inférieur au nombre prévu initialement, elle conserve en dédommagement des frais engagés, tout ou partie des sommes déjà versées.
- En cas de force majeure, SNCF Mobilités restitue au Client les sommes déjà versées par lui.

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 acceptée par SNCF Mobilités entraîne une retenue sur le prix des Billets Groupe concernés dont le taux varie (cf. art. 10) en fonction de la date d'enregistrement de la demande d'annulation.

Toute demande d'annulation de dernière minute sera traitée uniquement sur présentation d'un titre annoté en gare ou à bord.

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 totale :

Une retenue de 25% du prix total de la réservation, ou la totalité du montant de l'acompte, reste due à SNCF Mobilités.

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.

Art.10.2 – Frais applicables hors tarification « Promenade d'Enfants »

Pour une annulation partielle 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 paiement solde	Après paiement solde
Entre la date du paiement de l'acompte et J-126]	0 %	0 %
Entre J-125 et J-30]	25% (20%*)	25 % (20%*)
De J-29 à J-8]	Non applicable	50 % (30%*)
Dès J-7	Non applicable	100 %

*Pour le transporteur Lyria

Art.10.3 - Frais applicables pour la tarification « Promenade d'Enfants »

Pour une annulation partielle 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 paiement solde	Après paiement solde
Entre la date du paiement de l'acompte et J-126	0 %	0 %
Entre J-125 et J-30	10%	10 %
De J-29 jusqu'à J+2 mois	Non applicable	10 %

Art.11 - PERTE DES BILLETS GROUPE

En cas de perte du message électronique contenant en pièces jointes les Billets Groupe ou de nonaccès 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. Le Client doit adresser une demande de remboursement sous 15 jours à compter de la date de déclaration de la perte auprès de l'Agence groupe SNCF.

Cette demande écrite doit être adressée au Service Relations Clients SNCF d'Arras

Par courrier :

Service Relation Clients SNCF
Offre Groupe
62973 ARRAS Cedex 9

Art.12 - RECLAMATIONS

Dès l'émission des billets effective, le client a la possibilité d'adresser une réclamation au Service Relation Clients SNCF :

Service Relation Clients SNCF
Offre Groupe
62973 ARRAS Cedex 9

Cette réclamation devra mentionner en entête le numéro de Client Groupe, 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.

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

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 Mobilités, par lettre recommandée avec avis de réception, à l'adresse de facturation figurant dans les présentes CGV à 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 2 : VENTE FORFAIT GROUPE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les contrats conclus avec sa Clientèle par SNCF Mobilités en sa qualité d'établissement habilité, lorsqu'elle organise ou distribue, des voyages ou des séjours comprenant des prestations ferroviaires, en France ou à l'étranger, assorties de prestations touristiques annexes.

SNCF Mobilités est représenté par le vendeur de l'Agence groupe SNCF et l'acheteur par le Client Organisateur dans les articles ci-dessous.

La vente de Forfait Groupe est assujettie au code du tourisme consultable ici :

https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/voyage_groupes/extrait_code_du_tourisme_2018.pdf

Art.1 – DETERMINATION DU PRIX

L'évaluation forfaitaire des prestations fournies est établie par SNCF Mobilités en fonction :

- a) des données économiques connues au moment de la conclusion du contrat (tarifs ferroviaires, routiers, aériens, maritimes, hôteliers, etc...),
- b) du nombre de voyageurs constituant le groupe.

Le prix est fixé à minima pour un groupe constitué d'au-moins 20 voyageurs

ART.2 – MODALITÉ DE RESERVATION

Tout Groupe composé d'au moins 20 personnes qui entend bénéficier de l'Offre Groupes Forfait SNCF est tenu d'adresser une demande de réservation à l'Agence groupe SNCF.

Cette demande peut être formulée :

- par message électronique : acvgroupes@sncf.fr
- par téléphone : **0 810 879 479** Service 0,05 € / min + prix appel
- Par internet via le formulaire de demande de devis accessible sur cette page : <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/voyage-groupe/voyagez-a-plusieurs>

Les Agences groupe SNCF sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Le Projet de Voyage Forfait 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 à minima 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)
- La date et l' (les) horaire(s) du voyage souhaité,
- Le trajet du voyage (origine et destination du voyage).
- Le Programme Forfait retenu.

Art. 3 - RESERVATION ET MODALITES DE PAIEMENT
Art.3.1 - Dispositions communes à l'Offre Groupe Forfait en Vente en Grande Anticipation et Vente avec Placement

SNCF Mobilités adresse automatiquement au Client jusqu'à 3 Propositions de Voyage « Vente Forfait » incluant des séjours comprenant des prestations ferroviaires, en France ou à l'étranger, assorties de prestations touristiques annexes, portant sur le même trajet, la même composition du Groupe, le même nombre de Voyageurs et la même répartition des Voyageurs par typologie. Chaque proposition de voyage porte sur des dates, horaires ou Programmes Touristiques différents et indique les conditions de voyage et notamment le prix garanti pour le Groupe. Chacune des propositions de voyage « Vente Grande Anticipation – Vente Forfait » ou « Vente avec Placement - Vente Forfait » faite par SNCF Mobilités est transmise au Client par un message électronique distinct nommé le « Courriel de Proposition de Voyage ».

Le Client choisit la proposition de voyages qui lui convient, dans un délai défini sur le Courriel de Proposition de Voyage reçu. (Cf. article 3.4).

Pour ce faire, depuis le Courriel de Proposition de Voyage concerné, le Client, en cliquant la mention «Valider cette proposition» présente dans ce Courriel, accède à une page internet où il visualise un récapitulatif de la Proposition de Voyage contenant les informations suivantes : le nombre de Voyageurs, la durée du voyage, la classe de confort, l'origine et la destination, le descriptif du programme touristique, le prix total du Forfait, les dates et tranches horaires garanties pour le Groupe.

Pour confirmer son choix sur cette proposition de voyage, le Client doit ensuite accepter les CGV Vente Train Groupe et Forfait Groupe en cochant la case prévue à cet effet puis en cliquant sur le bouton « Valider cette proposition ».

Une page de confirmation de réservation lui sera alors affichée, lui indiquant que sa commande a bien été validée et lui précisant le montant de l'acompte à verser (ainsi que les dates et heure limites d'encaissement par SNCF Mobilités).

SNCF Mobilités envoie ensuite au Client un Courriel de confirmation de réservation (ci-après le « Courriel de Confirmation de Réservation ») lui indiquant le récapitulatif de sa commande, le montant de l'acompte à verser ainsi que les date et heure limites auxquelles l'acompte doit être encaissé par SNCF Mobilités, ainsi que le montant et les modalités de paiement du solde.

Le montant de l'acompte correspond à 25% du prix total de la réservation et il est demandé au Client pour toutes les commandes réalisées 45 (quarante-cinq) jours avant la date de voyage aller.

Il doit être adressé par le Client à l'Agence groupe SNCF selon les moyens de paiement décrit à l'article 5 du présent chapitre afin que celui-ci puisse être encaissé par SNCF Mobilités au plus tard 15 (quinze) jours à compter de la date de réservation. Ces délais varient selon l'anticipation du voyage (cf. tableau de l'article 3.4 du présent chapitre).

Il est précisé que le Client peut décider de procéder au paiement de l'intégralité du montant de la réservation en lieu et place de l'acompte.

Le contrat de vente entre le Client et SNCF Mobilités est considéré comme conclu à l'encaissement par SNCF Mobilités de l'acompte, ou de la totalité du montant de la réservation, le cas échéant.

Pour la contractualisation papier, le Client est tenu d'adresser le Contrat dûment signé et paraphé en bas de chaque page (aucune modification, rature ou surcharge ne doit être apportée sur le Contrat par le Client).

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

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

La (les) Proposition(s) de voyage effectuée(s) par SNCF Mobilités dans le Courriel de Proposition de Voyage porte(nt) sur une circulation à réaliser sur une tranche horaire fixe de 2 heures (6h-8h, 8h-10h...).

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, du Programme Touristique rend caduques les Propositions de Voyage de SNCF Mobilités et doit faire, le cas échéant, l'objet d'une nouvelle demande du Client.

Le placement du Groupe et l'horaire définitif de circulation du train objet du Courriel de Confirmation de réservation seront communiqués au Client au plus tard 30 jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage aller.

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 : acvgroupes@sncf.fr
- par téléphone au **0 810 879 479** Service 0,05 € / min + prix appel

Art.3.3 - Réservations dans le cadre de la Vente avec Placement - Vente Forfait

La ou les Proposition(s) de Voyage réalisée(s) par SNCF Mobilités dans le Courriel de Proposition de Voyage porte(nt) sur une circulation à réaliser sur une date, un horaire et un numéro de train définis. 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 l'horaire, pour un ou plusieurs Voyageurs, rend caduque les Propositions de Voyage de SNCF Mobilités et doit faire, le cas échéant, l'objet d'une nouvelle demande du Client.

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

Réservation dans le cadre de la Vente avec Placement – Vente Forfait 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 Mobilités 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 Mobilités 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 : acvgroupes@sncf.fr
- Par téléphone au **0 810 879 479** Service 0,05 € / min + prix appel

Lorsque la confirmation de SNCF Mobilités porte sur des horaires de plus ou moins 1 heure, en application du présent article, le Client ne peut demander l'échange ou le remboursement de la Vente Forfait concerné ni une quelconque indemnisation. Si toutefois, le Client souhaite annuler les conditions du tarif s'appliquent.

Art.3.4 - Synthèse des délais de validation des CGV, des délais pour le paiement de l'acompte et du solde de voyage selon votre 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

	Validation des CGV	Délai pour le paiement acompte	Délai pour le paiement solde
De J- 330 jusqu'à la possibilité d'une Vente avec Placement	D+5	D+15	J-30
De l'ouverture à la Vente avec Placement à J-46]	D+5	D+15	J-30
De J-45 à J-35]	D+5	Pas d'acompte possible	Paiement total du solde à J-30 max
J-34 à J-2]	D+1		Paiement immédiat
Des J-1	D		Paiement immédiat

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

Art.4 - CONFIRMATION DES EFFECTIFS DEFINITIFS

Le Client est tenu de communiquer à l'Agence groupe SNCF par message électronique ou téléphone (cf. article 2) les effectifs définitifs du Groupe et la répartition exacte des Voyageurs par typologie mentionnés à l'article 2 ci-avant au moins 37 jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage.

Un Courriel de confirmation des effectifs du groupe est envoyé au Client 37 jours avant la date de circulation du train.

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 Forfait (aux conditions du jour de la demande de modification) intégrant les éventuelles pénalités lié à ces changements (voir article 7.).

Cette confirmation doit être assortie de la liste des participants (Civilité - Nom – Prénom – date de naissance) et au plus tard fournie au paiement du solde du Forfait.

Art.5 - PAIEMENT DU FORFAIT GROUPE

Le paiement total du Forfait Groupe, déduction faite du montant de l'acompte et de l'ajout d'éventuels frais de modifications de la réservation, peut être réalisé par le Client par chèque ou virement bancaire, 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 Mobilités se réserve le droit d'annuler les réservations correspondantes et d'appliquer les règles d'annulation indiquées à l'article 10.

Le paiement de l'acompte et/ou du solde par virement bancaire doit être effectué sur l'IBAN mentionné dans le Courriel de Confirmation de Réservation reçu par le Client ou dans le tableau situé Chapitre 1, art 5 des présentes conditions. 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 Forfait Groupe, 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 Vente Forfait au dos de ce dernier. Le chèque est à envoyer à l'adresse indiquée dans le tableau du chapitre 1, Art 5 ci-dessus, selon le lieu de résidence du Client.

Art.6 – EMISSION DES BILLETS FORFAIT GROUPE et VOUCHER

Pour les voyages réalisés en TGV, INTERCITES ou TER, l'Agence groupe SNCF fera parvenir au Client les titres de transport des Voyageurs du Groupe (les Billets Forfait Groupe), par message électronique au Client, 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.

Pour les Vouchers correspondants aux prestations du Forfait, l'Agence groupe SNCF les fera parvenir soit par un message électronique avec les billets Forfait groupe soit par courrier séparé sept (7) jours

avant la date de voyage (ou la veille d'un week-end ou d'un jour férié précédant la période des 7 jours avant la date de départ).

Au moment de la réservation, le Client a la faculté de souscrire un contrat d'assurance annulation et d'assistance. Lorsque de tels contrats sont souscrits par le Client, les documents correspondants lui sont remis avec les autres documents de voyages.

Art.7 – MODIFICATIONS DU CONTRAT AVANT PAIEMENT DU SOLDE

Toute modification du nombre et/ou de la typologie des voyageurs fait l'objet d'un avenant au contrat initial et implique, le cas échéant des frais de modification et le calcul du nouveau prix du Forfait Groupe.

Art.7.1 - Réduction du nombre de voyageurs ou modification de la typologie des voyageurs du Forfait Groupe

Dès l'encaissement de l'acompte, le Client peut réduire le nombre de Voyageurs du Groupe ou changer la typologie des Voyageurs de son Groupe tels que repris dans le Courriel de Confirmation de Réservation Vente Forfait, 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 minimum et maximum stipulé à l'article 1 ci-dessus soit respecté et jusqu'à 30 jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage.

Lorsque la réduction du nombre de Voyageurs aboutit à l'annulation totale du voyage, il est fait application des dispositions de l'article 10 ci-après.

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 (places et prix) et de leur typologie.

Les réservations supplémentaires font l'objet d'une confirmation par un 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 sauf si le Client souhaite procéder expressément au paiement d'un acompte.

Le Client doit parapher cet avenant et le faire parvenir avec son paiement.

Si la validation a lieu à partir du Courriel de Proposition de Voyage, le Client doit faire parvenir son paiement dans les délais mentionnés sur le dit Courriel.

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

En cas de modification de l'un des éléments essentiels du voyage avant le départ, SNCF Mobilités en informe le Client par courrier électronique.

Dans cette éventualité le Client peut :

- soit annuler le voyage contre remboursement des sommes versées et sans facturation d'aucun frais,
- soit accepter la modification proposée. Dans ce cas le contrat fait l'objet d'un avenant précisant les modifications qui y sont apportées.

b) En cas d'impossibilité pour SNCF Mobilités - après le départ - de fournir une part prépondérante des prestations stipulées au contrat, elle propose des prestations de remplacement au Client. Si elle ne peut fournir de prestations de remplacement ou en cas de refus du Client, SNCF Mobilités assure un retour au lieu de départ ou tout autre lieu accepté par les deux parties.

c) Dans le cas de vente de l'Offre Forfait Groupes en Grande Anticipation, en cas d'absence de circulation de train dans la tranche horaire objet de la réservation, SNCF Mobilités s'engage à proposer au Client une solution alternative de voyage, soit dans une autre tranche horaire, soit sur un train défini dans les meilleurs délais.

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.

d) Dans le cas de la vente de l'Offre Forfait Groupes avec placement y compris sur des trains TARA, en cas d'absence de circulation de train, SNCF Mobilités s'engage à proposer au Client une solution alternative de voyage sur un train défini dans les meilleurs délais.

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 avant ou après la conclusion du contrat.

Art.7.4 - Modification de réservation avant paiement du solde à l'initiative du Client

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.

Le jour du traitement de la demande, l'Agence Groupe SNCF communiquera au Client, l'avenant Forfait Groupe par message électronique, stipulant le nombre de passagers, le prix forfaitaire de cette modification Groupe (aux conditions du jour du traitement de la demande) et le nombre de voyageur total assorti du montant global du Forfait intégrant les éventuels frais liés à ces changements (voir Article 7).

Art.8 - MODIFICATION DE RESERVATION APRES PAIEMENT DU SOLDE

Toute modification du nombre et/ou de la typologie des voyageurs fait l'objet d'un avenant au contrat initial et implique, le cas échéant des frais de modification et le calcul du nouveau prix du Forfait Groupe (cf.Art.10).

Un nouveau Billet Groupe est réémis pour l'ensemble du Projet de Voyage.

Art.8.1 - Réduction du nombre de voyageur ou modification de la typologie des voyageurs du groupe

Le Client peut modifier la typologie des Voyageurs de son Groupe, 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 minimum et maximum stipulé à l'article 1 ci-dessus du présent chapitre soit respecté et avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage.

Un nouveau Billet Groupe est réémis pour l'ensemble du projet de voyage.

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, qui procédera à la modification sous réserve de places disponibles.

Le tarif accordé aux Voyageurs additionnels du Groupe est fonction des disponibilités (place et prix) et de leur typologie. Les réservations supplémentaires n'entraînent pas de frais et font l'objet d'une

confirmation par un message électronique (Courriel de Proposition de voyage) qui fait office d'avenant au contrat initial.

La totalité du montant de la réservation est payable immédiatement.

Le Client doit parapher cet avenant et le faire parvenir avec son paiement par un message électronique ou par courrier postal.

La liste des voyageurs mise à jour par le Client devra être fournie au plus tard à la date de paiement.

Aucune modification à l'initiative du Client ne peut être effectuée après le départ aller du voyage.

Art.9 – ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE

Art.9.1 - Annulation à l'initiative de SNCF Mobilités

SNCF Mobilités 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 Mobilités est contrainte d'annuler le voyage :

- Pour défaut de paiement du Client ou d'un nombre de participants inférieur au nombre prévu initialement, elle conserve en dédommagement des frais engagés, tout ou partie des sommes déjà versées.
- En cas de force majeure, SNCF Mobilités restitue au Client les sommes déjà versées par lui.

Art.9.2 - Annulation à l'initiative du Client

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.

En cas d'annulation totale du voyage par le Client, ou du fait du non-paiement du solde à la date prévue, SNCF Mobilités retient à titre de dédommagement l'intégralité de l'acompte.

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

Les modalités des frais appliqués pour l'ensemble de la réservation sont définies à l'article 10.

Art.10 – FRAIS DE RETENUES

En cas d'annulation du fait du Client, SNCF Mobilités retient en dédommagement des frais engagés tout ou partie des sommes versées, selon la date à laquelle intervient l'annulation, dans les conditions suivantes :

Pour l'ensemble de l'Offre Forfait Groupe (hors « Disneyland Paris » et « Astérix ») :

Pour une annulation partielle 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 paiement solde	Après paiement solde
Entre la date du paiement de l'acompte et J-126	0 %	0 %
Entre J-125 et J-30	25%	25 %
De J-29 à J-8	Non applicable	50 %
Dès J-7	Non applicable	100 %

Pour un Forfait incluant le parc « Disneyland Paris »

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue	
	Avant paiement solde	Après paiement solde
Entre la date du paiement de l'acompte et J-126	10 % si annulation de plus de 90% des pax de la réservation initiale	0 %
Entre J-125 et J-30	25%	25 %
De J-29 à J-16	Non applicable	50 %
De J-15 à J-3	Non applicable	75%
Dès J-2	Non applicable	100 %

Pour la billetterie Disneyland Paris groupe datée, 100% de frais sont appliqués à partir de J-15 en cas d'annulation.

Pour un Forfait Groupe incluant le parc « Astérix »

J : étant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage	Taux de retenue	
	Avant paiement solde	Après paiement solde
Entre la date du paiement de l'acompte et J-126	25 %	0 %
Entre J-125 et J-30	25%	25 %
De J-29 à J-21	Non applicable	50 %
De J-20 à J	Non applicable	100%

Pour une annulation totale intervenant après le paiement de l'acompte et avant paiement du solde, l'acompte sera conservé à titre de frais de dossier.

Le prix du Forfait n'est en aucun cas remboursé au participant qui, pour quelque motif que ce soit, ne se présente pas aux heures et lieux de départ mentionnés sur le document de voyage, ou qui verrait son voyage interrompu ou abrégé de son fait (par exemple : défaut de présentation aux autorités de police et de douane des documents nécessaires pour un séjour à l'étranger).

Les conditions d'annulation applicables aux croisières maritimes et fluviales ou certains parcs d'attractions peuvent être plus restrictives et seront communiquées sur demande.

En cas d'achat de billetterie pour des spectacles ou autres manifestations, les frais d'annulation ou de modification de billetterie sont de 100%.

Art.11 - RECLAMATIONS

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite à SNCF Mobilités, par lettre recommandée avec avis de réception, à l'adresse de facturation figurant dans les présentes CGV à 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.

Art.12 - PERTE DES BILLETS FORFAIT GROUPE

En cas de perte du message électronique contenant en pièces jointes les Billets Forfait 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 Forfait Groupe.

En cas de perte des billets IATA, une nouvelle émission contre paiement sera réalisée par l'Agence groupe SNCF. Le Client doit adresser une demande de remboursement sous 15 jours à compter de la date de déclaration de la perte auprès de l'Agence groupe SNCF.

Cette demande écrite doit être adressée au service Relations Clients SNCF d'ARRAS

Par courrier :

Service Relation Clients SNCF
Offre Groupe
62973 ARRAS Cedex 9

Art.13 - ASSURANCES

a) Conformément à l'article L.211-18 du Code du tourisme, SNCF Mobilités a souscrit une garantie financière auprès de Zurich Insurance plc, et une assurance responsabilité civile auprès de AXA Corporate Solutions Assurance pour garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle mise à sa charge en application des articles L 211- 16 et 17 dudit Code.

b) Au moment de la réservation, le Client a la faculté de souscrire un contrat d'assurance annulation et d'assistance. Lorsque de tels contrats sont souscrits par le Client, les documents correspondants lui sont remis avec les autres documents de voyages.

Les conditions générales de l'assureur sont disponibles sur simple demande auprès de votre Agence Groupe SNCF.

c) Modalités de souscription de l'assurance

Le Client Organisateur doit informer SNCF Mobilités de la constitution du groupe en fournissant la liste nominative des participants.

SNCF Mobilités assure la création du contrat d'assurance en fonction du nombre de participants prévisionnel.

La liste des noms des voyageurs mise à jour par le Client devra être fournie à minima 37 jours avant la date de voyage.

Elle pourra être mise à jour par le Client Organisateur jusqu'à 10 jours avant le départ.

SNCF Mobilités ne saurait être tenu responsable des erreurs de saisie des noms et des mises à jour si les délais ne sont pas respectés par le Client.

Ce contrat pourra être ensuite annulé si le groupe n'est pas constitué.

Le Client organisateur reçoit un message électronique directement de l'assureur dès le paiement total de l'assurance.

Art.14 - CESSION DU CONTRAT

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS COMMUNES A L'OFFRE TRAIN GROUPE ET FORFAIT GROUPE
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.

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 dont 2 malles maximum pour l'ensemble du Groupe) ; Les conditions de transport et tarifs applicables sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF.

Tous les bagages des Voyageurs restent sous leur propre responsabilité.

Art.2 - PRESENTATION DU GROUPE

Les Voyageurs doivent être présents 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 Mobilités.

En cas de présence de portes d'embarquement à quai, les membres du groupe doivent se présenter ensemble 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 Mobilités 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 Mobilités 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.

A 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.

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 Mobilités ou à son personnel.

En conséquence, le Client s'engage à indemniser SNCF Mobilités 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 Mobilités, 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 Mobilités 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 Mobilités.

SNCF Mobilités 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 Mobilités : 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 : dpo-sncf-mobilites@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).
- Assurer la gestion du Forfait Groupe

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 des voyages à Forfait, les données personnelles collectées des voyageurs sont :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance

SNCF Mobilités 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 Mobilités sont destinées aux services concernés de SNCF Mobilités, ainsi que, le cas échéant, aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Mobilités pour la distribution de l'Offre Groupe 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 et de la prestation du voyage à forfait.

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 Mobilités. 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 : voyagesengroupes@sncf.fr
- un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Voyages SNCF – Direction des Voyages en Groupe

Service Marketing bureau 4A-060
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 Mobilités. 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 Mobilités ou en suivant la procédure de désinscription figurant dans les SMS envoyés par SNCF Mobilités.

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 Mobilités 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 Mobilités 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.