

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'ABONNEMENT TGVmax

## Version applicable à compter du 20 juin 2017

En souscrivant un Abonnement TGVmax, le titulaire de l'Abonnement (ci-après « le Payeur ») et le bénéficiaire de l'Abonnement (ci-après « l'Abonné ») acceptent les présentes Conditions Générales de Vente et s'engagent à les respecter intégralement.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent cumulativement avec les Tarifs Voyageurs SNCF, consultables sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com) – Tarifs Voyageurs et en gares et boutiques SNCF, ainsi qu'avec le Règlement (CE) n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. En cas de contradiction entre les Tarifs Voyageurs et les présentes Conditions Générales de Vente, ces dernières prévaudront sur les Tarifs Voyageurs (pour les aspects en contradiction).

L'Abonnement TGVmax est proposé par SNCF Mobilités, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, dont le siège est situé 9 rue Jean Philippe Rameau 93200 SAINT-DENIS, immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro B 552 049 447.

### 1. DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions Générales, les termes suivants sont définis ainsi, et peuvent être utilisés indifféremment au singulier comme au pluriel :

« **Abonné** » : désigne la personne bénéficiaire d'un Abonnement TGVmax.

« **Abonnement** » ou « **Abonnement TGVmax** » : désigne le nom de l'Abonnement TGVmax.

« **Conditions Générales** » : désignent les présentes Conditions Générales de Vente de l'Abonnement TGVmax.

« **Distributeurs habilités** » : désignent les distributeurs (agences de voyages agréées SNCF et les distributeurs mandatés par SNCF Mobilités) proposant la souscription de l'Abonnement TGVmax.

« **Internaute** » : désigne la personne intéressée par la souscription à l'Abonnement TGVmax visitant les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités, ou débutant la souscription de l'Abonnement TGVmax sans toutefois la finaliser.

« **Payeur** » : désigne le titulaire de l'Abonnement TGVmax, qui paye les mensualités dues à SNCF Mobilités au titre de la souscription de l'Abonnement TGVmax.

« **Titre de transport** » : désigne le Titre de transport, au format e-billet, que l'Abonné devra imprimer sur papier au format A4 suite à la réservation d'un Trajet, ou télécharger sur son appareil de téléphonie mobile. Ce e-billet avec code-barres doit être obligatoirement présenté par l'Abonné lors de l'embarquement à quai et du contrôle à bord.

« **Tarifs Voyageurs SNCF** » : désigne les Conditions Générales de vente et de transport SNCF, qui s'appliquent cumulativement avec les présentes Conditions Générales de Vente de l'Abonnement TGVmax.

« **Train** » ou « **Train éligible** » : désigne un train TGV (hors OUIGO et iDTGV) ou un train INTERCITES à réservation obligatoire sur lequel des places sont attribuées aux Abonnés.

« **Trajet** » : désigne un aller simple et direct, sans correspondance, réservé ou effectué grâce à l'Abonnement TGVmax, sur un Train éligible.

L'« **Espace Max** » : désigne l'espace personnel en ligne sur lequel le client peut consulter / modifier ses informations personnelles et de paiement, consulter son compteur de trajet, ses réservations et son historique de voyages, trouver les FAQ et le formulaire de contact.

### 2. DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement TGVmax est proposé aux personnes âgées de 16 à 27 ans au jour de la souscription de l'Abonnement. Il permet aux Abonnés de voyager en seconde classe jusqu'au dernier jour du mois d'Abonnement en cours durant lequel l'Abonné atteint l'âge de 28 ans.

Le mois d'Abonnement en cours est entendu comme la période mensuelle d'Abonnement, décomptée à partir de la date d'anniversaire de souscription de l'Abonnement.

Exemple : Pour une souscription d'Abonnement le 17 février 2017, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars 2017, 17 mars au 16 avril 2017, 17 avril au 16 mai 2017, 17 mai au 16 juin 2017, etc.

L'Abonnement est utilisable pour des voyages en France, certains jours et dans certains trains TGV (hors OUIGO et iDTGV) et INTERCITES à réservation obligatoire (ci-après les « Trains éligibles »), dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur de ces Trains éligibles, à raison d'un Trajet par jour maximum au départ de la même ville et de six réservations simultanées maximum par Abonné.

L'Abonné doit systématiquement et obligatoirement effectuer une réservation pour le Train effectivement concerné. La réservation d'un Trajet est gratuite, et s'effectue exclusivement via les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

L'Abonnement TGVmax est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois, avec prélèvements mensuels de soixante-dix-neuf (79) € TTC (hors prestations supplémentaires payantes) et prélèvement de frais de dossier de quinze (15) € par Abonnement en cas de résiliation anticipée après trois (3) mois d'Abonnement. Au-delà de la durée initiale de douze (12) mois, l'Abonnement est reconduit tacitement chaque mois, et sa résiliation est gratuite.

L'Abonnement TGVmax ne peut être résilié par l'Abonné ou par le Payeur durant les trois (3) premiers mois d'Abonnement, à l'exception des cas prévus à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales.

### **3. CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION A L'ABONNEMENT TGVmax**

#### **3.1 Conditions de souscription à l'Abonnement**

L'Abonnement TGVmax est proposé aux personnes âgées de 16 à 27 ans au jour de la souscription de l'Abonnement.

L'Abonnement n'est pas cumulable avec un code avantage, une promotion en cours ou un tarif réduit SNCF (cartes de réduction, tarifs sociaux et conventionnés, programme de fidélité SNCF, tarifs ayant-droit et agent SNCF, etc.).

#### **3.2 Modalités de souscription à l'Abonnement**

Le formulaire d'inscription à l'Abonnement TGVmax, incluant les présentes Conditions Générales, est disponible sur les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

Afin de débiter la procédure de souscription à l'Abonnement, l'Internaute est invité à saisir les informations personnelles et coordonnées relatives à l'Abonné, ainsi que les informations personnelles et coordonnées relatives au Payeur, dans la Rubrique intitulée « vos Infos », en mentionnant :

Pour les informations personnelles et coordonnées relatives à l'Abonné :

- sa civilité,
- son nom,
- son prénom,
- sa date de naissance,
- son adresse email
- son adresse postale en France métropolitaine,
- son numéro de téléphone mobile français.

Pour les informations personnelles et coordonnées relatives au Payeur :

- sa civilité,
- son nom,
- son prénom,
- son adresse email,
- son adresse postale en France métropolitaine,
- son numéro de téléphone mobile français.

L'Internaute est également invité à renseigner le numéro de carte de Fidélité de l'Abonné si celui-ci est adhérent au Programme Voyageur SNCF.

L'Internaute devra ensuite prendre connaissance des présentes Conditions Générales et les accepter en cochant la case prévue à cet effet. L'acceptation des présentes Conditions Générales par l'Internaute vaut acceptation des présentes Conditions Générales par le Payeur et par l'Abonné (lorsque celui-ci est différent du Payeur).

L'Internaute pourra également accepter de recevoir des informations et offres commerciales de la part de SNCF Mobilités et/ou de ses partenaires par e-mail et par SMS par le biais d'une case à cocher lors de la souscription de l'Abonnement.

Lors d'une seconde étape, dans la rubrique intitulée « Documents », l'Abonné est invité à télécharger :

- sa photographie d'identité numérisée,
- un document officiel d'identité numérisé.

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 Etat membre de l'Union européenne (à l'exception des permis de conduire).

Un document officiel d'identité numérisé est collecté afin de vérifier l'âge de l'Abonné lors de la souscription de l'Abonnement.

La photographie de l'Abonné est collectée à des fins de contrôle lors de l'embarquement et à bord des Trains par des agents SNCF assermentés. Cette photographie doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre, uni et clair et faisant ainsi ressortir nettement le contour et les détails du portrait, la tête devant être prise de face ou au maximum de trois quarts, les yeux ouverts, sans lunettes de soleil ou couvre-chef. Seules les photographies récentes et permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées.

Enfin, dans la dernière étape du processus d'adhésion, dans la rubrique intitulée « Paiement », le Payeur devra compléter :

- les mentions présentes sur son IBAN valide,
- confirmer son numéro de téléphone portable afin de recevoir un SMS nécessaire à la signature en ligne du mandat de prélèvement SEPA (Single Euro Paiement Area) ;
- prendre connaissance du mandat de prélèvement, entrer le code SMS qu'il a reçu sur le numéro de téléphone renseigné lors de la première étape de l'adhésion, afin de valider la signature du mandat de prélèvement qu'il recevra par email.

L'Abonné, bénéficiaire de l'Abonnement, peut être différent du Payeur, titulaire de l'Abonnement. Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé et peut prendre en charge plusieurs Abonnements. La souscription de l'Abonnement engage le Payeur pour une durée initiale de douze (12) mois, avec un prélèvement mensuel de soixante-dix-neuf (79) € (hors prestations supplémentaires payantes), conformément aux articles 8 à 10 des présentes Conditions Générales.

En validant la signature du mandat de prélèvement qu'il recevra par email, le Payeur s'engage également à respecter les présentes Conditions Générales et atteste être le titulaire du compte bancaire associé aux coordonnées bancaires (IBAN) renseignées lors de la dernière étape du processus d'adhésion.

Lorsque l'ensemble de ces informations sont renseignées, l'Internaute devra cliquer sur « continuer » pour valider sa volonté de souscrire à l'Abonnement. Le montant des prélèvements mensuels s'affichera alors dans la rubrique « Paiement ».

Une page de confirmation s'affichera pour indiquer au Payeur (ou à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur) la prise en compte de sa demande de souscription et la réception, dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrés, d'un email lui confirmant l'activation de son Abonnement. Cet email lui précisera son numéro d'Abonné TGVmax, pour lui permettre de réserver un Trajet sur un Train éligible, et l'invitera à initialiser son mot de passe d'accès à son Espace Max.

En cas de pièces non-valides ou non-conformes pour la souscription de l'Abonnement, un email sera automatiquement envoyé à l'Abonné pour lui indiquer que les pièces fournies ne correspondent pas aux informations renseignées (exemple : date de naissance).

Toute demande d'adhésion incomplète ou non-conforme sera refusée.

Lorsqu'il est différent de l'Abonné, le Payeur pourra consulter l'échéancier des prélèvements à venir en contactant le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax, via la rubrique « Autres » du formulaire de contact présent sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités. L'Abonné pourra consulter l'échéancier des prélèvements à venir dans son Espace Max, rubrique « Factures ».

Toute demande adressée au Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax devra être accompagnée d'une copie d'un document officiel d'identité (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3 des présentes).

### 3.3 Modification des informations renseignées

L'Abonné pourra modifier, à tout moment, les informations et coordonnées suivantes dans l'Espace Max :

Pour les coordonnées relatives à l'Abonné :

- son adresse postale en France continentale,
- son numéro de téléphone mobile.

Pour les coordonnées relatives au Payeur :

- son adresse email,
- son adresse postale en France continentale,
- son numéro de téléphone mobile.

En revanche, la modification des autres informations personnelles et coordonnées relatives à l'Abonné (civilité, nom, prénom et photographie) ne pourra se faire qu'en contactant le Service Client de l'Abonnement TGVmax, via la rubrique « Modification des données personnelles », accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de l'Espace Max. Dans certains cas, des pièces justificatives ainsi qu'un document officiel d'identité numérisé seront demandés.

L'adresse email de l'Abonné ne pourra être modifiée. En cas de modification de cette information, l'Abonnement TGVmax doit être résilié, selon les modalités indiquées à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales.

La modification des données bancaires du Payeur ne pourra se faire qu'en contactant le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax via la rubrique « Modification des données bancaires » du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « Contactez-nous » de l'Espace Max.

Lorsqu'il est différent de l'Abonné, le Payeur a la possibilité de modifier lui-même ses coordonnées (adresse email, adresse postale en France et numéro de téléphone mobile) et ses données bancaires en contactant le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax via la rubrique « Autres » du formulaire de contact présent sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

Toute demande adressée au Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax devra être accompagnée d'une copie d'un document officiel d'identité (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3 des présentes).

La civilité, le nom et le prénom du Payeur ne pourront pas être modifiés. En cas de modification de l'identité du Payeur, l'Abonnement TGVmax doit être résilié, selon les modalités indiquées à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales. L'Abonnement TGVmax n'est pas cessible entre Payeurs.

### 3.4 Exactitude des informations renseignées

Chaque Abonné et/ou Payeur s'engage à fournir des informations personnelles et des coordonnées bancaires exactes et exhaustives afin de permettre la souscription à l'Abonnement et son identification.

Chaque Abonné et/ou Payeur s'engage également à maintenir l'ensemble de ces informations à jour.

SNCF Mobilités n'est pas garante ni responsable de l'exactitude des informations renseignées sur le formulaire d'inscription par l'Abonné et/ou le Payeur.

Conformément à l'article 226-4-1 du Code pénal, le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

En cas d'usurpation de l'identité d'un tiers par l'Abonné ou par le Payeur lors de la souscription de l'Abonnement TGVmax, SNCF Mobilités se réserve le droit de résilier immédiatement l'Abonnement dans les modalités prévues à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales, sans préjudice des poursuites judiciaires, notamment pénales, à l'encontre de l'Abonné ou du Payeur ayant usurpé l'identité dudit tiers.

Le renseignement, par le Payeur, de coordonnées bancaires (IBAN) appartenant à un tiers est strictement interdit et donnera lieu à la résiliation immédiate de l'Abonnement par SNCF Mobilités, selon les modalités prévues à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales, sans préjudice des poursuites judiciaires, notamment pénales, qui pourraient être engagées à l'encontre de l'Abonné ou du Payeur ayant usurpé les coordonnées bancaires dudit tiers.

### 3.5 Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-2 9° du code de la consommation, l'Abonnement TGVmax n'ouvre droit à aucun délai de rétractation.

## 4. L'ESPACE MAX

L'Espace Max est accessible via les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités, après saisie de l'adresse email et du mot de passe de l'Abonné.

L'Espace Max permettra notamment à l'Abonné de :

- Consulter ses réservations à venir et son historique de Trajets ;
- Retrouver son numéro d'Abonné et la date de début d'engagement ;
- Consulter/ modifier ses informations personnelles et ses coordonnées (selon les modalités prévues à l'article 3.3 des présentes Conditions Générales)
- Consulter / modifier les coordonnées et les données bancaires du Payeur (selon les modalités prévues à l'article 3.3 des présentes Conditions Générales)
- Modifier son mot de passe ;
- Résilier son Abonnement ;
- Consulter ses factures et connaître sa date de prélèvement mensuel ;
- Accéder à la FAQ et au formulaire de contact.

## 5. MODALITES DE RESERVATION D'UN TRAJET

L'Abonné a la possibilité d'emprunter tous les Trains éligibles dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur de ces Trains éligibles, à raison d'un Trajet par jour maximum au départ de la même ville et de six réservations simultanées maximum par Abonné.

Ces réservations simultanées correspondent aux réservations effectuées par l'Abonné pour des Trajets à venir à bord d'un Train éligible. En tout état de cause, un Abonné ne peut pas avoir plus de six réservations en cours (soit six réservations simultanées) pour des Trajets à venir.

En tout état de cause, la réservation de plusieurs Trajets sur un même Train éligible (même numéro de train), le jour même, est strictement interdite.

Toute utilisation abusive ou frauduleuse de l'Abonnement TGVmax (ex : réservations abusives et incohérentes de plusieurs Trajets sur différents Trains éligibles) pourra donner lieu à la résiliation immédiate de l'Abonnement par SNCF Mobilités, dans les conditions prévues à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales.

Le Trajet effectué par l'Abonné s'entend comme un Trajet sans correspondance. Lorsque l'Abonné souhaite utiliser son Abonnement TGVmax vers une destination impliquant une correspondance entre deux Trains éligibles, l'Abonné devra réserver un Trajet par Train éligible (soit deux Trajets au total).

En cas de correspondance entre deux Trains éligibles, si le retard du premier Train éligible provoque une impossibilité d'emprunter le second Train éligible, SNCF Mobilités pourra proposer à l'Abonné de voyager à bord d'un autre train (Train éligible ou train non éligible), circulant à des dates et/ou heures différentes sans impact sur le compteur de Trajets.

L'Abonné a la possibilité de consulter l'ensemble des Trains éligibles avant toute réservation.

L'Abonné doit systématiquement et obligatoirement effectuer une réservation pour voyager sur un Train éligible. La réservation est gratuite.

La réservation d'un Trajet s'effectue exclusivement via les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités selon les modalités suivantes :

- L'ouverture des réservations a lieu trente (30) jours avant le départ du Train éligible, jusqu'au départ de celui-ci ;
- L'Abonné ne peut réserver qu'un seul Trajet par jour au départ de la même ville ;
- L'Abonné devra renseigner son numéro d'Abonné TGVmax et sa date de naissance lors de la réservation pour bénéficier de l'Abonnement ;
- L'Abonné recevra un email de confirmation pour la réservation du Trajet concerné ;
- L'Abonné devra imprimer son Titre de transport, au format e-billet, pour le Trajet concerné, ou télécharger ce dernier sur son appareil de téléphonie mobile (étant rappelé qu'à bord d'un Train éligible, l'Abonné devra présenter son Titre de transport ainsi qu'un document officiel d'identité au chef de bord, conformément à l'article 14 des présentes Conditions Générales).

Le Trajet réservé n'est pas échangeable.

Le Trajet réservé est annulable, sans frais, jusqu'au départ du train, en ligne uniquement (via l'Agence de voyage habilitée auprès de laquelle le Trajet a été initialement réservé). En cas d'annulation par l'Abonné d'un Trajet avant le départ du Train concerné, l'Abonné pourra réserver un nouveau Trajet pour un voyage le même jour de circulation, au départ de la même ville, dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur des autres Trains éligibles.

Lorsqu'un Trajet a été effectué, l'Abonné pourra disposer d'une nouvelle réservation à compter du lendemain du jour de départ du Trajet effectué, dans la limite de six réservations simultanées maximum par Abonné.

## **6. PLACES A BORD DES TRAINS & TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

### **6.1 Places à bord des Trains**

Les Abonnés TGVmax seront, pour chaque Trajet, titulaires d'un numéro de voiture et d'un numéro de place assise dans le Train réservé, inscrits sur leur Titre de transport.

La classe de confort est systématiquement de la seconde classe, dans tous les Trains éligibles (couchette seconde classe pour les Trains INTERCITES de nuit).

En cas de forte affluence sur un Train éligible, une place assise ne pourra être garantie aux Abonnés TGVmax dans le Train concerné. Dans ce cas, une notification sera effectuée auprès des Abonnés avant la réservation du Trajet.

### **6.2 Personnes à mobilité réduite (PMR)**

Les utilisateurs d'un fauteuil roulant détenteurs d'un Abonnement TGVmax, voyageant seul(s) ou accompagné(s), devront contacter le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax au plus tard 48 heures ouvrées avant le départ du Train souhaité. Pour cela, ils devront se rendre sur leur Espace Max, afin d'accéder au formulaire de contact, rubrique « Personnes à Mobilité Réduite ».

Le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax s'occupera de la réservation d'un siège dédié, situé en 1ère classe, sans majoration de prix, dans la limite des places disponibles à bord du Train. Un email sera envoyé à ces utilisateurs d'un fauteuil roulant, détenteurs d'un Abonnement TGVmax, pour leur confirmer la réservation de la place dédiée (n° voiture, place, train, horaire, gare de départ, gare d'arrivée).

SNCF Mobilités décline toute responsabilité en cas de non-réception par l'Abonné du courrier électronique de confirmation qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (notamment en cas de force majeure, erreur dans l'adresse email de l'Abonné renseignée lors de la souscription de l'Abonnement TGVmax, mauvais paramétrage de sa boîte de réception de courriers électroniques, mobile défectueux, etc.).

### **6.3 Services en gare**

Toutes les personnes à mobilité réduite détenteurs d'un Abonnement TGVmax ont la possibilité de réserver un service d'assistance en gare : le service « Accès Plus », jusqu'à deux (2) jours avant le départ, accessible via [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com), rubrique accessibilité ou Accès Plus.

Accès Plus est un service d'accueil et d'assistance d'un lieu de rendez-vous en gare jusqu'à sa place dans le train, de sa place dans le train à l'arrivée à sa place dans le train de correspondance, ou d'une sortie de son choix, ou de la station de taxi la plus proche.

Dans le cadre du service Accès Plus, seul un bagage de moins de 15 kg est accepté afin d'assurer un accompagnement optimal.

#### **6.4 Abonné accompagné d'un « chien guide d'aveugle » ou d'un « chien d'assistance » ou d'un « chien d'assistance en formation »**

Tout Abonné titulaire d'une carte d'invalidité mentionnant un taux d'invalidité de 50% ou plus, ou titulaire d'une « carte priorité », a la possibilité de voyager à bord du Train avec un « chien guide d'aveugle », un « chien d'assistance » ou d'un « chien d'assistance en formation ».

Ce chien voyage gratuitement, sans supplément animal domestique. Il est par ailleurs dispensé du port de la muselière.

## **7. TRANSPORT DE BAGAGES & D'ANIMAUX DOMESTIQUES**

### **7.1 Transport de bagages**

L'ensemble des règles applicables au transport de bagages figurent dans les Tarifs Voyageurs SNCF (Volume 4, Prestations associées au transport), consultables sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com) – Tarifs Voyageurs, ainsi qu'en gare et boutique SNCF.

### **7.2 Transport d'animaux domestiques**

Le transport d'animaux domestiques n'est pas autorisé à bord des Trains éligibles, dans le cadre de l'Abonnement TGVmax, à l'exception des animaux mentionnés à l'article 6.4 des présentes Conditions Générales.

## **8. TARIF DE L'ABONNEMENT TGVmax**

### **8.1 Prix de l'Abonnement**

Le prix de l'Abonnement TGVmax est de soixante-dix-neuf (79) € TTC par mois à compter de la date de souscription à l'Abonnement, hors opération(s) promotionnelle(s) spécifique(s) à l'Abonnement TGVmax.

Le prix de l'Abonnement TGVmax n'est cumulable avec aucune autre promotion en cours et aucun code avantage ou tarif réduit SNCF (cartes de réduction, tarifs sociaux et conventionnés, programme de fidélité SNCF, tarifs ayant-droit et agent SNCF, etc.).

### **8.2 Révision du prix**

SNCF Mobilités se réserve le droit de réviser le prix de l'Abonnement à tout moment.

SNCF Mobilités informera par email chaque Abonné (ou chaque Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) du nouveau prix applicable, ainsi que de la date d'effet, qui ne pourra être antérieure à trois (3) mois suivant la notification de la révision du prix aux Abonnés et/ou aux Payeurs.

Dans ce cas, l'Abonné ou le Payeur a la possibilité de résilier l'Abonnement, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de l'email, sans aucun frais ni aucune pénalité, en envoyant un courrier de résiliation au Service Client de l'Abonnement TGVmax :

- via la rubrique « Résiliation » du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de l'Espace MAX pour les Abonnés ;
- via la rubrique « Autre » du formulaire de contact, accessible sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités pour le Payeur.

A défaut de manifestation de l'Abonné ou du Payeur durant ce délai, la révision du prix vaudra consentement de la part du Payeur.

En cas de directives contradictoires entre l'Abonné et le Payeur, les directives communiquées par le Payeur prévaudront sur celles communiquées par l'Abonné.

## **9. PAIEMENT**

### **9.1 Paiement mensuel par prélèvement automatique**

Le prix de l'Abonnement est payable par prélèvements automatiques mensuels jusqu'à la résiliation de l'Abonnement.

Le Payeur sera prélevé au début de chaque mois d'Abonnement en cours (pour le mois d'Abonnement en cours correspondant).



Tout changement de domiciliation bancaire doit être modifié en contactant le Service Client, via la rubrique « Modification des données bancaires » du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de votre Espace Max. Cette modification doit intervenir avant les sept (7) jours précédents la fin du mois d'Abonnement en cours (mois N) pour qu'elle soit prise en compte lors du prélèvement qui interviendra le mois suivant (mois N+1). Il est impossible de modifier la civilité, le nom ou le prénom du Payeur.

Exemple : Pour une souscription d'Abonnement le 17 février 2017, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars 2017, 17 mars au 16 avril 2017, 17 avril au 16 mai 2017, 17 mai au 16 juin 2017, etc. Ainsi, pour qu'un changement de domiciliation bancaire soit effectif pour le prélèvement intervenant à compter du 17 juin 2017 (pour le mois de souscription suivant : 17 juin au 16 juillet 2017), la modification devra intervenir, selon les modalités indiquées ci-dessus, avant le 9 juin 2017.

Lorsqu'il est différent de l'Abonné, le Payeur a la possibilité de modifier lui-même ses données bancaires en contactant le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax, via la rubrique « Autres » du formulaire de contact présent sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

Il est possible pour tout Abonné d'obtenir une facture récapitulative en téléchargeant la facture sur son Espace Max. Le Payeur pourra en faire la demande en contactant le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax, via la rubrique « autres » du formulaire de contact présent sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

Toute demande adressée au Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax devra être accompagnée d'une copie d'un document officiel d'identité (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3 des présentes).

## 9.2 Service de paiement en ligne

SNCF Mobilités a recours à un sous-traitant pour la fourniture du service de signature en ligne du mandat de prélèvement.

Le sous-traitant sélectionné par SNCF Mobilités a été agréé par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution en qualité d'établissement de paiement. Il est spécialisé dans l'exécution d'opérations de paiement associées à un compte de paiement, et dans la fourniture de services connexes.

Le paiement s'organise au moyen de prélèvements réalisés sur la base de mandats de prélèvement SEPA (Single Euro Paiement Area) conformément à la législation en vigueur.

Ce Mandat de prélèvement SEPA est caractérisé par un numéro appelé « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui est inscrit sur le document validé par le Payeur. Ce numéro doit être conservé par le Payeur, il peut être utile en cas de litige sur le prélèvement.

La révocation du Mandat de prélèvement SEPA peut s'effectuer auprès du Service Client TGVmax. Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre Relevé d'Identité Bancaire valide.

## 9.3 Incidents de paiement

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement, un email sera automatiquement envoyé au Payeur (et à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur) pour l'informer de l'échec de prélèvement et du fait que les réservations en cours et Trajets à venir de l'Abonné seront automatiquement annulés sans action de sa part dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de cet email d'information.

Durant ce délai de cinq (5) jours ouvrés, l'Abonné (ou le Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) devra contacter le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax, accessible via le formulaire de contact présent sur l'espace Max de chaque Abonné (ou via le formulaire de contact présent sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités pour le Payeur), pour demander à ce qu'une nouvelle représentation bancaire soit effectuée. L'Abonné ne pourra plus effectuer de nouvelles réservations avec son Abonnement TGVmax, mais pourra toujours voyager avec son Abonnement TGVmax pour les Trajets à venir (Trajets ayant été réservés par l'Abonné avant l'échec de prélèvement).

Si la nouvelle représentation bancaire fonctionne, l'Abonné pourra alors effectuer de nouvelles réservations avec son Abonnement TGVmax, et pourra voyager avec son Abonnement TGVmax pour les Trajets à venir (Trajets ayant été réservés par l'Abonné avant l'échec de prélèvement).

Si la nouvelle représentation bancaire échoue, ou si l'Abonné (ou le Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) ne contacte pas le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax dans ce délai de cinq (5) jours ouvrés, alors les réservations en cours et les Trajets à venir de l'Abonné seront automatiquement annulés. L'Abonnement TGVmax sera automatiquement suspendu par SNCF Mobilités jusqu'à la fin du mois d'Abonnement en cours.

L'Abonné (ou le Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) devra alors contacter le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax avant la fin du mois d'Abonnement en cours, accessible via le formulaire de contact présent sur l'espace Max de chaque Abonné (ou via le formulaire de contact présent sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités pour le Payeur), pour demander à ce qu'une nouvelle représentation bancaire soit effectuée (ou pour modifier les données bancaires du Payeur le cas échéant, selon les modalités indiquées à l'article 3.3 des présentes Conditions générales).

Si la nouvelle représentation bancaire fonctionne, l'Abonné pourra effectuer de nouvelles réservations avec son Abonnement TGVmax.

Si la nouvelle représentation bancaire échoue, ou si l'Abonné (ou le Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) ne contacte pas le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax avant la fin du mois d'Abonnement en cours, l'Abonnement TGVmax sera résilié par SNCF Mobilités. Conformément à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales, SNCF Mobilités notifiera la résiliation de l'Abonnement TGVmax par email à l'Abonné (et au Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné). L'Abonnement sera automatiquement résilié à compter de l'envoi de l'email notifiant la résiliation de l'Abonnement.

Le Payeur restera néanmoins redevable des sommes dues à SNCF Mobilités, au titre de la souscription de l'Abonnement, ainsi que des frais de résiliation de quinze (15) euros si l'Abonnement est résilié entre le quatrième (4<sup>e</sup>) et le douzième (12<sup>e</sup>) mois d'Abonnement (inclus). Si l'Abonnement est résilié par SNCF Mobilités avant le troisième (3<sup>e</sup>) mois d'engagement (inclus) de l'Abonné, le Payeur sera également redevable des sommes dues à SNCF Mobilités au titre de la période minimale d'engagement de trois (3) mois.

SNCF Mobilités se réserve le droit de confier le recouvrement des sommes dues par un Abonné à un tiers.

Pour l'application du présent article, toute demande adressée au Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax devra être accompagnée d'une copie d'un document officiel d'identité (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3 des présentes).

## 10. DUREE

L'Abonnement TGVmax est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de réception de l'email confirmant la souscription de l'Abonnement TGVmax.

L'Abonnement est renouvelable mensuellement par tacite reconduction, après l'écoulement des douze (12) premiers mois de souscription.

## 11. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT TGVmax

### 11.1 Résiliation à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur

Conformément aux présentes Conditions Générales, le Payeur et l'Abonné (lorsque celui-ci est différent du Payeur) ont tous deux la possibilité de résilier l'Abonnement après trois (3) mois à compter de la date de souscription de l'Abonnement en contactant le Service Client de l'Abonnement TGVmax :

- via la rubrique « Résiliation » du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de l'Espace Max de l'Abonné ;
- via la rubrique « Autres » du formulaire de contact présent sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités pour le Payeur.

Cette demande de résiliation devra se faire au minimum sept (7) jours avant la fin du mois d'Abonnement en cours (mois N) pour que l'Abonnement soit résilié à la fin du mois d'Abonnement en cours correspondant à la date de la demande de résiliation (mois N).

Exemple : Pour une souscription d'Abonnement le 17 février 2017, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars 2017, 17 mars au 16 avril 2017, 17 avril au 16 mai 2017, 17 mai au 16 juin 2017, etc. Ainsi, pour qu'une demande de résiliation soit effective au 16 mars 2018, la demande de résiliation devra être effectuée, selon les modalités indiquées ci-dessus, avant le 9 mars 2018.

En cas de demande de résiliation dans un délai inférieur à sept (7) jours précédant la fin du mois d'Abonnement en cours (mois N), l'Abonnement sera résilié à la fin du mois d'Abonnement N+1. Dans ce cas, le Payeur sera redevable des sommes dues à SNCF Mobilités au titre de l'Abonnement pour les mois d'Abonnement N et N+1.

La résiliation, à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur, donnera lieu à l'application de frais de dossier d'un montant de quinze (15) euros si elle intervient à partir du quatrième (4<sup>e</sup>) mois d'Abonnement et jusqu'au douzième (12<sup>e</sup>) mois d'Abonnement inclus. A partir du treizième (13<sup>e</sup>) mois d'Abonnement, la résiliation est possible sans frais de dossier ni frais de résiliation. Ces frais de dossier seront prélevés au début du mois suivant la date de résiliation.

En tout état de cause, l'Abonnement TGVmax ne pourra être résilié par l'Abonné ou par le Payeur durant les trois (3) premiers mois d'Abonnement. Néanmoins, le Payeur et l'Abonné (lorsque celui-ci est différent du Payeur) pourront résilier l'Abonnement, sans frais de dossier ni pénalités, à tout moment et y compris durant la période d'engagement minimal de trois (3) mois, dans les cas de figure suivants :

- décès de l'Abonné ou du Payeur (sur présentation d'un certificat de décès),
- maladie de longue durée de l'Abonné ou du Payeur empêchant l'utilisation du service fourni (sur présentation d'un certificat médical),
- mutation de l'Abonné ou du Payeur en dehors de la France continentale (sur présentation d'un justificatif de l'employeur sur lequel est apposé le cachet de l'entreprise),
- surendettement du Payeur (sur présentation d'un justificatif Banque de France),



- emprisonnement de l'Abonné ou du Payeur (sur présentation d'un justificatif),
- déménagement de l'Abonné ou du Payeur en dehors de la France continentale (sur présentation d'un justificatif),
- perte d'un emploi suite à une rupture de CDI (hors rupture conventionnelle ou démission de l'Abonné) ou à un licenciement économique (sur présentation d'un justificatif).

Pour l'application du présent article, toute demande adressée au Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax devra être accompagnée d'une copie d'un document officiel d'identité (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3 des présentes).

En cas de résiliation de l'Abonnement TGVmax, à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur, les réservations en cours et les Trajets à venir de l'Abonné seront automatiquement annulés. L'Abonné ne pourra plus effectuer de réservations avec son Abonnement TGVmax.

## 11.2 Résiliation à l'initiative de SNCF Mobilités

SNCF Mobilités se réserve le droit de résilier l'Abonnement TGVmax pour les motifs suivants :

- divulgation volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné TGVmax à un tiers (dans les conditions prévues à l'article 14 des présentes Conditions Générales) et/ou utilisation par un tiers d'une réservation pour un Trajet réservé ou effectué sur un Train éligible grâce à un Abonnement TGVmax dont l'Abonné est bénéficiaire,
- fausse déclaration lors de la souscription de l'Abonnement et/ou usurpation de l'identité d'un tiers lors de la souscription de l'Abonnement (dans les conditions prévues à l'article 3.4 des présentes Conditions Générales),
- non-respect des articles 5 à 7 des présentes Conditions Générales,
- constatation d'un rejet bancaire non régularisé durant le mois d'Abonnement en cours,
- comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire,
- comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains,
- comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs à bord des trains et du personnel SNCF (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative)
- comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
- comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
- non-respect des dispositions prévues par le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

Pour les motifs de résiliation indiqués ci-dessus, SNCF Mobilités notifie la résiliation de l'Abonnement par email au Payeur (et à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur). L'Abonnement sera automatiquement résilié à compter de l'envoi de l'email notifiant la résiliation de l'Abonnement.

Dans la mesure où la résiliation de l'Abonnement par SNCF Mobilités intervient du fait de l'Abonné et/ou du Payeur (dans les cas listés ci-dessus), le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Mobilités au titre de la souscription de l'Abonnement, jusqu'à la date de résiliation effective de celui-ci par SNCF Mobilités (correspondant à la date d'envoi de l'email notifiant la résiliation de l'Abonnement).

Ainsi, l'échéance correspondant au mois d'Abonnement en cours, durant lequel l'Abonnement est résilié, restera entièrement due à SNCF Mobilités et le Payeur ne pourra pas contester la résiliation de l'Abonnement. Dans l'hypothèse où l'Abonnement TGVmax est résilié par SNCF Mobilités durant les trois (3) premiers mois d'Abonnement en cours, le Payeur sera également redevable des sommes dues à SNCF Mobilités pour ces trois (3) premiers mois d'engagement, durant lesquels l'Abonnement TGVmax ne peut être résilié à l'initiative de l'Abonné et/ou du Payeur.

La résiliation de l'Abonnement TGVmax par SNCF Mobilités (dans les cas listés ci-dessus) donnera également lieu à l'application de frais de dossier d'un montant de quinze (15) euros pour chaque Abonnement si elle intervient entre le quatrième (4<sup>ème</sup>) et le douzième (12<sup>ème</sup>) mois d'Abonnement inclus.

La résiliation de l'Abonnement par SNCF Mobilités n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

En cas de résiliation de l'Abonnement TGVmax, à l'initiative de SNCF Mobilités, les réservations en cours et les Trajets à venir de l'Abonné seront automatiquement annulés. L'Abonné ne pourra plus effectuer de réservations avec son Abonnement TGVmax.

Lorsque l'Abonné atteint l'âge de 28 ans, son Abonnement n'est plus valide et sera automatiquement résilié par SNCF Mobilités le dernier jour du mois d'Abonnement en cours durant lequel l'Abonné atteint l'âge de 28 ans. Le mois d'Abonnement en cours est entendu comme la période mensuelle d'Abonnement, décomptée à partir de la date d'anniversaire de souscription de l'Abonnement.

**Exemple :** Pour une souscription d'Abonnement le 17 février 2017, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars 2017, 17 mars au 16 avril 2017, 17 avril au 16 mai 2017, 17 mai au 16 juin 2017, etc.

Pour ce dernier motif de résiliation (l'Abonné atteint l'âge de 28 ans), l'échéance correspondant au mois d'Abonnement en cours restera entièrement due à SNCF Mobilités et l'Abonné pourra voyager jusqu'au dernier jour du mois d'Abonnement en cours. Dans cette hypothèse, le Payeur ne paiera aucun frais de résiliation et ne pourra contester la résiliation de l'Abonnement.

En tout état de cause, et par dérogation aux dispositions précédentes, SNCF Mobilités se réserve le droit de résilier l'ensemble des Abonnements TGVmax en cours de souscription, dont la date de souscription est antérieure à douze (12) mois, sous réserve d'en avertir chaque Payeur (et chaque Abonné lorsque l'Abonné est différent du Payeur) par email au moins trois (3)

mois avant la date de résiliation effective des Abonnements. Dans ce cas, chaque Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Mobilités au titre de la souscription de l'Abonnement, jusqu'à la date de résiliation effective de celui-ci par SNCF Mobilités. L'Abonné et le Payeur pourront néanmoins se prévaloir des dispositions de l'article 11.1 des présentes Conditions Générales de Vente, le cas échéant.

## 12. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

L'Abonné et le Payeur s'engagent à respecter les présentes Conditions Générales, acceptées lors de la souscription de l'Abonnement et accessibles en permanence sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités, dans leur intégralité.

L'Abonné doit également respecter les normes de sûreté et de sécurité applicables dans les trains (notamment le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics, et les articles L. 2241-1 et suivants du Code des transports), ainsi que les prescriptions de nature légales et réglementaires organisant la police, la sûreté et visant à garantir le bon ordre des trains, dans les gares et sur les voies ferrées, telles qu'affichées dans les principales gares ferroviaires.

En tout état de cause, pour les règles applicables au transport, l'Abonné est soumis aux Tarifs Voyageurs SNCF, qu'il accepte et s'engage à respecter.

En cas de contradiction entre les Tarifs Voyageurs SNCF et les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions Générales de Vente prévaudront.

Les Conditions générales de vente et de transport SNCF sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.sncf.com/fr/engagements/conditions-generales-voyageurs>.

## 13. RESPONSABILITE DE SNCF MOBILITES

### 13.1 Responsabilité pour la souscription de l'Abonnement

La souscription de l'Abonnement ne pouvant être effectuée que par l'intermédiaire des Distributeurs habilités, SNCF Mobilités ne saurait, en aucun cas, être tenue pour responsable de l'inexécution de toute ou partie de la commande de l'Abonné et/ou du Payeur (le Payeur étant titulaire de l'Abonnement).

### 13.2 Responsabilité pour la réservation des Trajets

La réservation des Trajets ne pouvant être effectuée que par l'intermédiaire des Distributeurs habilités, SNCF Mobilités ne saurait, en aucun cas, être tenue pour responsable de l'inexécution de toute ou partie de la commande de l'Abonné et/ou du Payeur (le Payeur étant titulaire de l'Abonnement).

### 13.3 Responsabilité pour le service de transport ferroviaire fourni par SNCF Mobilités

Conformément aux Tarifs Voyageurs, SNCF Mobilités est responsable des dommages de toute nature, causés aux voyageurs, du fait de l'exploitation des services de transport ferroviaire.

SNCF Mobilités, en sa qualité de transporteur, répond notamment :

- Des dommages corporels, matériels et moraux subis par les voyageurs, selon les conditions de droit commun applicables aux contrats de transport de voyageurs. Conformément aux dispositions du Règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, SNCF Mobilités est déchargée de sa responsabilité en cas d'atteinte à l'intégrité physique ou psychique de l'Abonné :
  - si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que SNCF Mobilités, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier ;
  - dans la mesure où l'accident est dû à une faute du voyageur ;
  - si l'accident est dû au comportement d'un tiers que SNCF Mobilités, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier. Une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers.
- Dans les cas où elle assumerait des opérations de manutention et/ou de déplacements de bagages enregistrés (par exemple entre deux modes de transport en cas d'interruption du voyage), des pertes, avaries et vols survenus au cours de ces opérations, dans les mêmes conditions que celles prévues par les Tarifs Voyageurs pour les bagages enregistrés (la consultation de ces conditions se faisant à partir de : [www.sncf.com](http://www.sncf.com) – Tarifs Voyageurs). Toutefois, les risques de pertes, d'avaries et de vols de bagages sont à la charge de l'Abonné.
- De l'éventuel préjudice subi par l'Abonné du fait qu'en raison d'un retard ou de l'annulation d'un Trajet, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou n'est pas raisonnablement exigible le même jour. La responsabilité de SNCF Mobilités est soumise aux conditions prévues par le Règlement (CE) 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et est sans incidence sur le droit à compensation prévu par les articles 15.2 et 15.3 des présentes Conditions générales. SNCF Mobilités est déchargée de sa responsabilité lorsque le retard ou l'annulation du Trajet est imputable à l'une des causes suivantes :

- Des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que SNCF Mobilités, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier, ou
- Une faute de l'Abonné, ou
- Le comportement d'un tiers que SNCF Mobilités, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier. Une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers.

## 14. CONTRÔLE ET REGULARISATIONS

A bord d'un Train éligible, l'Abonné devra présenter son Titre de transport ainsi qu'un document officiel d'identité avec photographie (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3 des présentes) au chef de bord.

Les différents cas listés ci-dessous donneront lieu à une régularisation telle que prévue par le volume 6, chapitre 4, article 4.2 des Tarifs Voyageurs SNCF :

- Absence de réservation TGVmax valable pour le Train emprunté ;
- Absence d'Abonnement TGVmax valide ;
- Absence de document officiel d'identité avec photographie ;
- Utilisation de l'Abonnement pour un voyage en 1<sup>ère</sup> classe.

Par ailleurs, en cas de divulgation volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné TGVmax à un tiers, l'Abonné s'expose à la résiliation immédiate de son Abonnement par SNCF Mobilités, selon les modalités prévues à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires, notamment pénales, dans les modalités prévues à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales.

En cas de suspicion d'utilisation de son numéro d'Abonné TGVmax par un tiers, l'Abonné devra immédiatement contacter le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax.

## 15. MODIFICATIONS DE L'HORAIRE, RETARD ET ANNULATION

### 15.1 Modification de l'horaire

SNCF Mobilités s'engage, dans la mesure du possible, à respecter les horaires transmis à la date de réservation du Trajet et figurant sur le Titre de transport. Dans le cas où une modification de l'horaire prévu devait intervenir avant la date du départ, SNCF Mobilités ferait tout son possible pour informer l'Abonné dans les meilleurs délais par l'envoi d'un email à l'adresse électronique qu'il a enregistrée lors de la souscription de l'Abonnement.

SNCF Mobilités ne saurait être tenue responsable en cas d'absence de réception par l'Abonné de l'email informant des modifications des horaires de train.

### 15.2 Retard

Dans le cadre de la Garantie Voyage, en cas de retard en gare d'arrivée supérieur ou égal à trente (30) minutes par rapport à l'horaire d'arrivée prévu sur le Titre de transport, l'Abonné se verra attribuer, sur demande de sa part, une compensation de cinq (5) euros, sous forme de Bon d'Achat Digital.

Ce Bon d'Achat Digital permet d'obtenir une réduction de cinq (5) euros sur l'achat d'un billet de train SNCF (hors Abonnement TGVmax, iDTGV, OUIGO). Il est cessible et valable pendant un (1) an à compter de sa date d'émission.

Pour cela, l'Abonné devra en faire la demande en ligne via [g30.sncf.com](http://g30.sncf.com), en renseignant la référence de son Dossier Voyage (DV), présente sur son Titre de transport, son nom, la date du Trajet et le numéro du Train emprunté.

En aucun cas le retard d'un train en gare d'arrivée ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement monétaire (en espèce, par virement bancaire, etc.).

La compensation pour retard est due à l'Abonné quelle que soit la cause du retard. Elle s'applique indépendamment de l'éventuelle application de l'article 13.3 3<sup>ème</sup> tiret des présentes Conditions générales.

### 15.3 Annulation

Dans le cas où l'annulation d'un Trajet réservé devait intervenir, SNCF Mobilités en informera l'Abonné dans les meilleurs délais par l'envoi d'un email à l'adresse électronique qu'il a enregistrée lors de la souscription de l'Abonnement et qui figure sur son Espace Max.

Si cette annulation est imputable à SNCF Mobilités en sa qualité de transporteur, SNCF Mobilités pourra proposer à l'Abonné de voyager à bord d'un autre train (Train éligible ou train non éligible), circulant à des dates et/ou heures différentes. En tout état de cause, l'Abonné pourra bénéficier des conditions de compensation décrites à l'article 15.2 des présentes Conditions Générales.

## 16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

TGVmax est une marque déposée de SNCF Mobilités. SNCF Mobilités est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à la marque TGVmax.

En conséquence, l'Abonné s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle de SNCF Mobilités relatifs à la marque TGVmax.

Excepté en cas d'autorisation préalable et écrite de SNCF Mobilités, toute reproduction, représentation, adaptation et/ou transformation partielle ou intégrale des droits de propriété intellectuelle relatifs à la marque TGVmax, par quelque moyen que ce soit, est formellement interdite. Le non-respect de ces dispositions peut constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur.

## 17. DONNÉES PERSONNELLES

### 17.1 Collecte et Traitement des données personnelles

En souscrivant un Abonnement TGVmax, l'Abonné et le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) acceptent 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. L'Abonné et le Payeur sont seuls responsables des données qu'ils communiquent à SNCF Mobilités.

Ces données sont collectées en conformité avec la Déclaration effectuée auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel (CIL) désigné par SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la souscription de l'Abonnement TGVmax.

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité (champ obligatoire)
- Nom (champ obligatoire)
- Prénom (champ obligatoire)
- Date de naissance (champ obligatoire)
- Photographie numérisée (champ obligatoire)
- Document officiel d'identité numérisé (champ obligatoire)
- Adresse email (champ obligatoire)
- Adresse postale (champ obligatoire)
- Numéro de téléphone mobile (champ obligatoire)
- IBAN (champ obligatoire)
- Numéro de carte de Fidélité SNCF (champ facultatif)

Conformément à l'article 3 des présentes Conditions Générales, les données personnelles collectées peuvent appartenir à l'Abonné ou au Payeur, si celui-ci est différent de l'Abonné.

Les données personnelles sont collectées pour :

- Traiter les demandes de souscription aux Abonnements TGVmax ;
- Procéder au suivi des commandes de billets dans le cadre de l'Abonnement TGVmax ;
- Traiter et suivre les réclamations de l'Abonné, avant et après le Trajet réservé et/ou effectué ;
- Informer l'Abonné sur l'évolution de l'Abonnement TGVmax ;
- Informer l'Abonné sur les Trajets réservés ;
- Informer l'Abonné sur des offres commerciales de SNCF Mobilités et/ou de ses partenaires ;
- Etablir des études statistiques et des analyses marketing anonymisées ;
- Réaliser des enquêtes de satisfaction sur la relation client et l'expérience de voyage ;
- Prévenir les fraudes et traiter les contraventions ;
- Accompagner les Abonnés en perte de mobilité ou handicapés.

Les données collectées peuvent également appartenir à l'Internaute, lorsque ce dernier a validé la première étape de souscription de l'Abonnement mais n'a pas finalisé la souscription. Dans ce cas, ses données seront uniquement utilisées pour l'inviter à poursuivre la souscription de l'Abonnement et pour l'informer sur les offres commerciales proposées par SNCF Mobilités et/ou ses partenaires (sous réserve d'opt-in de sa part lors de la collecte des données).

SNCF Mobilités peut être amenée 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 directement ou indirectement par SNCF Mobilités sont nécessaires à ces traitements et 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 souscription et la gestion des Abonnements TGVmax, pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction et pour l'animation commerciale des Abonnés et/ou des Internaute.

Dans le cadre de ce traitement, certaines des données susvisées font l'objet de transferts à destination de sous-traitants de SNCF Mobilités se trouvant aux Etats-Unis. Ces transferts seront effectués dans le respect de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978. Notamment, SNCF Mobilités certifie avoir obtenu l'autorisation préalable de la CNIL pour le transfert de ces données à caractère personnel.

Le choix par l'Abonné (ou l'Internaute) de recevoir de la prospection commerciale par voie électronique (email et SMS) de la part de SNCF Mobilités et/ou de ses partenaires est dans tous les cas subordonné à son accord exprès et préalable au moyen d'une case à cocher correspondante accessible lors de la souscription de l'Abonnement.

Si l'Abonné (ou l'Internaute) ne souhaite plus recevoir de prospection commerciale de la part de SNCF Mobilités, il peut se désinscrire à tout moment via le lien dédié situé au bas de chacun des courriers électroniques adressés par SNCF Mobilités ou en suivant la procédure de désinscription figurant dans les SMS envoyés par SNCF Mobilités.

Si l'Abonné (ou l'Internaute) a accepté de recevoir de la prospection commerciale de la part des partenaires de SNCF Mobilités, il pourra exercer son droit d'opposition en contactant directement le ou les partenaire(s) concerné(s) ou en envoyant un courrier électronique à partir de la rubrique « Autre » du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de son Espace MAX.

## **17.2 Durée de conservation des données**

Les données à caractère personnel des Abonnés et des Payeurs sont conservées pendant toute la durée de souscription de l'Abonnement, et pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin de l'Abonnement, pour quelque motif que ce soit.

Les données à caractère personnel des Internautes n'ayant pas finalisé leur souscription de l'Abonnement TGVmax sont conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter de leur collecte.

Les photocopies des documents officiels d'identité ne sont conservées que le temps nécessaire à la vérification de l'identité des Abonnés lors de la souscription de l'Abonnement TGVmax.

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.

## **17.3 Droit d'accès, de rectification et d'opposition**

Conformément aux articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Abonné, le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) et/ou l'Internaute peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant. Ils disposent également d'un droit d'opposition au traitement de leurs données pour des motifs légitimes.

L'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent exercer l'ensemble de ces droits, en envoyant :

- un courrier électronique à partir de la rubrique « Autre » du formulaire de contact (accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de l'Espace MAX pour l'Abonné et accessible sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités pour le Payeur et l'Internaute) ;
- ou en adressant un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Voyages SNCF – Direction Marketing  
2, place de la Défense  
CNIT 1 - BP 440  
92053 Paris La Défense Cedex

Tout courrier envoyé par voie électronique ou par voie postale devra être accompagné d'une copie d'un document officiel d'identité (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3 des présentes).

L'Abonné (ou l'Internaute) peut également s'opposer, sans frais, à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par SNCF Mobilités et/ou ses partenaires. 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.

Si l'Abonné (ou l'Internaute) a accepté de recevoir de la prospection commerciale de la part des partenaires de SNCF Mobilités, il pourra exercer son droit d'opposition en contactant directement le ou les partenaire(s) concerné(s) ou en envoyant un courrier électronique à partir de la rubrique « Autre » du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de son Espace MAX.

## **17.4 Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès**

L'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent également adresser des directives à SNCF Mobilités afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de leurs données à caractère personnel respectives en cas de décès.

Les directives données par l'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute ont un effet limité aux données collectées par SNCF Mobilités dans le cadre de l'Abonnement TGVmax. L'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent exercer l'ensemble de ces droits en

contactant le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax, selon les modalités indiquées à l'article 17.3 des présentes Conditions Générales.

## 18. COORDONNEES DU SERVICE CLIENT

Toutes les demandes d'informations et/ou de précisions et toutes les réclamations éventuelles afférentes à l'Abonnement et au transport devront être adressées au Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax.

Le Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax est joignable à partir du formulaire de contact, accessible :

- en cliquant sur le lien « contactez-nous » de l'Espace MAX pour l'Abonné ;
- sur l'espace TGVmax des sites de vente en ligne ou des applications mobiles de vente des Distributeurs habilités pour le Payeur et l'Internaute.

SNCF Mobilités se réserve le droit d'exiger la présentation d'un document officiel d'identité (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3 des présentes) pour toute demande effectuée auprès du Service Client de SNCF Mobilités pour l'Abonnement TGVmax par l'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute.

## 19. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

La souscription d'un Abonnement TGVmax est soumise à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales par l'Abonné et le Payeur.

SNCF Mobilités se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, et s'engage à en informer chaque Payeur (ainsi que chaque Abonné lorsque celui-ci est différent du Payeur) dans un délai raisonnable, par tout moyen.

Toutefois, nonobstant ce qui précède, toute modification significative des Conditions Générales de Vente sera soumise à l'acceptation préalable de chaque Payeur (ainsi que de chaque Abonné lorsque celui-ci est différent du Payeur).

## 20. DISPOSITIONS DIVERSES

Si une partie quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente devait s'avérer illégale, invalide ou inapplicable pour quelle que raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables. Les termes déclarés inexistantes sont remplacés par des termes qui se rapprocheront le plus quant à son contenu de la clause annulée.

## 21. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

L'Internaute et/ou l'Abonné et/ou le Payeur accepte que tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions Générales soit, dans la mesure du possible, réglé lors de négociations amiables. A défaut, et dans les limites du droit applicable, le litige sera soumis à l'appréciation du tribunal du domicile du défendeur.