

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'ABONNEMENT TGVmax

Version applicable à compter du 1^{er} Décembre 2020

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 – 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 Voyageurs, Société Anonyme à capitaux publics, dont le siège est situé 9 rue Jean Philippe Rameau 93200 SAINT-DENIS, immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 519 037 584

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 Voyageurs) 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 Voyageurs 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) 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, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars, 17 mars au 16 avril, 17 avril au 16 mai, 17 mai au 16 juin, etc.

L'Abonnement est utilisable pour des voyages en France et à Luxembourg depuis Paris, (Gare Paris Austerlitz, Gare Paris Bercy Bourgogne - Pays d'Auvergne, Gare Paris Est, Gare Paris Gare de Lyon, Gare Paris Gare du Nord, Gare Paris Montparnasse, Gare Paris Saint-Lazare) certains jours et dans certains trains TGV (hors OUIGO) 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 (y compris en cas de correspondance) et de six réservations simultanées maximum par Abonné, hors période de forte affluence (Périodes correspondant aux départs en week-end : vendredi après-midi et soirée / dimanche après-midi et soirée, ainsi que les grands départs en vacances et les ponts.) La liste des places disponibles sont visuelles sur le simulateur TGVmax, disponible ici : <https://simulateur.tgvmax.fr/VSC/#/1> ou ici : <https://simulateur.tgvmax.fr/trainline/#/1>.

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, un bon d'achat digital, 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.).

L'abonnement TGVmax est limité à un seul abonnement par personne physique.

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 cliquant sur le bouton « J'en profite », ce qui matérialise son consentement à l'application des présentes Conditions Générales. 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 Voyageurs et/ou de ses partenaires par e-mail et par SMS par le biais de deux cases à cocher distinctes 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.

Un document officiel d'identité en cours de validité numérisé est collecté (pour une durée de 48h uniquement) afin de vérifier l'âge de l'Abonné lors de la souscription à l'Abonnement. Ce document nous permet de vérifier que l'abonné ne possède qu'un seul abonnement et qu'il ne soit pas plus âgé que 28 ans.

Sont considérés comme des documents officiels d'identité lors de la souscription :

- Pour un Abonné citoyen français : la carte d'identité national, le passeport ;
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays de l'UE hors France : la carte d'identité du pays, le passeport, les titres de séjour français (photocopie recto/verso sur la même page du document numérisé). Pour l'Italie, la tessera sanitaria ;
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays hors UE : le passeport, les titres de séjour français (photocopie recto/verso).

Les récépissés de demandes de titre de séjour et permis de conduire ne sont pas acceptés comme documents officiels d'identité lors de la souscription.

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 répondre à plusieurs critères :

- Elle doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre, uni et clair ;
- Elle doit faire ressortir nettement le contour et les détails du portrait ;
- La tête doit être prise de face ou au maximum de trois quarts, sans lunettes ou couvre-chef ;
- Le sujet doit fixer l'objectif. Il doit adopter une expression neutre et avoir la bouche fermée ;
- Le visage doit être dégagé. Les yeux doivent être parfaitement visibles et ouverts.
- La photographie doit être différente de celle fournie sur le document d'identité

Seules les photographies récentes et permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées. Une comparaison sera effectuée avec le document officiel d'identité lors de la souscription à l'abonnement à titre de contrôle de cohérence.

Cette photographie n'est modifiable qu'une fois par an par l'abonné et plus sur demande de SNCF Voyageurs dans le cas de doute sur la photo (photo ne permettant pas de discerner clairement la ressemblance avec l'abonné). SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier l'abonnement si ce dernier n'a pas modifié sa photographie au bout de 30 jours, suite à la demande adressée par SNCF Voyageurs.

La photo d'identité ne se substitue néanmoins pas à la carte nationale d'identité lors du contrôle à bord ou à quai. Vous devez toujours avoir avec vous un document prouvant votre identité. Sont considérés comme des documents officiels d'identité : la carte nationale d'identité française, le passeport, le permis de conduire, le visa étudiant, le visa de longue durée, les titres de séjour français et tout document officiel d'identité émis par un Etat membre de l'Union européenne (à l'exception des cartes vitales françaises). Pour les ressortissants de l'Italie, la Carte Vitale (ou tessera sanitaria) sera considérée comme valide.

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,
- télécharger son RIB qui sera comparé avec le document d'identité,
- télécharger son document officiel d'identité numérisé si différent de l'abonné,
- 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 une personne physique majeure ou mineure émancipée 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 et RIB) renseignées lors de la dernière étape du processus d'adhésion. L'IBAN ne peut être modifié qu'au bout de la période de 3 mois d'engagement et uniquement une seule fois par an.

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. L'Abonné pourra consulter l'échéancier des prélèvements à venir dans son Espace Max, rubrique « Factures ».

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 à l'article 3 sera refusée.

Afin de garantir un premier paiement le temps que les banques valident les informations bancaires fournies lors de la saisie de l'IBAN, un premier paiement par carte bancaire sera demandé pour le premier mois d'abonnement. Le prélèvement par IBAN n'aura donc lieu qu'à partir du 2^e mois. Ce système permet ainsi au client de pouvoir voyager dès validation de la souscription sans avoir à attendre les vérifications bancaires. Le premier mois doit obligatoirement être payé par carte bancaire et c'est sur la base de ce paiement que la souscription sera finalisée. Le client recevra dès lors un récapitulatif de paiement par mail ainsi qu'un mail de bienvenue afin de commencer à voyager.

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.
- son adresse email

Pour les coordonnées relatives au Payeur :

- sa civilité
- son nom
- son prénom
- son adresse email
- son adresse postale en France continentale,
- son numéro de téléphone mobile.
- son IBAN (modifiable qu'au bout de la période de 3 mois d'engagement et uniquement une seule fois par an).

En revanche, la modification des autres informations personnelles et coordonnées relatives à l'Abonné (civilité, nom, prénom) ne pourra se faire qu'en contactant le Service Client de l'Abonnement TGVmax, via la rubrique « Modification des données personnelles », accessible depuis la rubrique FAQ 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.

La modification des données bancaires du Payeur pourra être effectuée directement dans l'Espace Max de l'Abonné dans la rubrique « abonnement ». Les données bancaires ne peuvent être en revanche modifiées qu'une seule fois par an à compter des 3 mois d'engagement uniquement. Il n'est pas possible de modifier les données bancaires pendant les 3 mois d'engagement sauf pour cas exceptionnel, en contactant le Service Client de SNCF Voyageurs (au 09 80 98 01 76, à l'adresse mail : contact@tgvmax.fr ou en se connectant au formulaire de contact depuis l'Espace Max) et en délivrant les justificatifs nécessaires à la modification de ces données.

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 Voyageurs pour l'Abonnement TGVmax via l'adresse de contact suivante : contact@tgvmax.fr.

Toute demande adressée au Service Client de SNCF Voyageurs 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 3.2 des présentes).

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 Voyageurs 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 ou lors d'un voyage, SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier immédiatement l'Abonnement dans les modalités prévues à

l'article 11.2 des présentes Conditions Générales, et d'engager 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 Voyageurs, 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
- Confirmer et annuler ses réservations
- Retrouver son numéro d'Abonné, la date de début d'engagement et le cas échéant, la date de résiliation de l'abonnement si l'Abonné en a fait la demande.
- 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
- Modifier son mot de passe
- Résilier son Abonnement
- Réactiver son abonnement
- Consulter ses factures et connaître sa date de prélèvement mensuel
- Accéder à la FAQ et au formulaire de contact.
- Télécharger sur son téléphone mobile son abonnement TGVmax sur un mobile doté des applications Apple Wallet ou Google Pay

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 (y compris en cas de correspondance) 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 un ou différents Trains éligibles) pourra donner lieu à la résiliation immédiate de l'Abonnement par SNCF Voyageurs, 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 Voyageurs ne pourra proposer à l'Abonné de voyager à bord d'un autre.

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 de la part du site de vente en ligne sur lequel la réservation a été prise;
- 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 obligatoirement présenter son Titre de transport ainsi qu'un document officiel d'identité au chef de bord, conformément à l'article 15 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.

Tout Trajet réservé et non annulé par l'Abonné/Payeur doit être effectué. En ce sens, hormis tout Trajet réservé un (1) jour avant la date de départ du train ou le jour même, l'Abonné/Payeur devra confirmer son Trajet dans les conditions suivantes :

- Pour tout Trajet réservé jusqu'à trois (3) jours avant le départ du train, l'Abonné recevra automatiquement un SMS deux (2) jours avant la date de départ du train aux alentours de 12h (douze heures), au numéro de téléphone mobile qu'il a enregistré lors de la souscription de l'Abonnement, lui indiquant de se connecter à son espace Max pour confirmer ou annuler son Trajet. Si l'Abonné n'a effectué aucune action, il recevra automatiquement un SMS de rappel un (1) jour avant le départ du train aux alentours de 12h, au numéro de téléphone mobile qu'il a enregistré lors de la souscription de l'Abonnement, lui indiquant de se connecter à son espace Max pour confirmer ou annuler son Trajet. L'abonné aura jusqu'à 17h (dix-sept heures) la veille du départ du train pour confirmer son trajet. Sans confirmation ou annulation le cas échéant du trajet par l'Abonné, la réservation sera automatiquement annulée la veille du départ à 17h (dix-sept heures).
- Pour tout Trajet réservé deux (2) jours avant le départ du train, l'Abonné recevra automatiquement un SMS un (1) jour avant la date de départ du train aux alentours de 12h (douze heures), au numéro de téléphone mobile qu'il a enregistré lors de la souscription de l'Abonnement, lui indiquant de se rendre sur son espace Max pour confirmer ou annuler son Trajet. L'abonné aura jusqu'à 17h (dix-sept heures) pour confirmer son trajet. Sans action de la part de l'Abonné, la réservation sera automatiquement annulée à 17h (dix-sept heures)

L'abonné peut également s'il ne souhaite plus recevoir de SMS, télécharger son abonnement TGVmax sur son mobile via les applications Apple Wallet ou Google Pay et confirmer ou annuler ses réservations directement depuis son mobile sans avoir à se rendre sur son espace Max. Tout comme pour l'envoi de SMS, l'abonné recevra s'il a installé son abonnement TGVmax sur son mobile:

- une notification deux (2) jours avant la date de départ du train, sur le téléphone mobile où la carte a été installé, lui indiquant de confirmer ou annuler son Trajet. Si l'Abonné n'a effectué aucune action, il recevra automatiquement une nouvelle notification un (1) jour avant le départ du train. L'abonné aura jusqu'à 17h (dix-sept heures) la veille du départ du train pour confirmer son trajet. Sans confirmation ou annulation le cas échéant du trajet par l'Abonné, la réservation sera automatiquement annulée la veille du départ à 17h (dix-sept heures).
- Pour tout Trajet réservé deux (2) jours avant le départ du train, l'Abonné recevra automatiquement une notification un (1) jour avant la date de départ du train aux alentours de 12h (douze heures), lui indiquant de se connecter à son espace Max pour confirmer ou annuler son Trajet. L'abonné aura jusqu'à 17h (dix-sept heures) pour confirmer son trajet. Sans action de la part de l'Abonné, la réservation sera automatiquement annulée à 17h (dix-sept heures).

L'envoi et/ou la réception des notifications mails, sms ou notifications push ne sont pas contractuels à l'annulation du voyage pour non-confirmation de celui-ci.

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 Voyageurs pour l'Abonnement TGVmax au plus tard 72 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 « Assistante à Personnes à Mobilité Réduite ».

Le Service Client de SNCF Voyageurs 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 Voyageurs 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.oui.sncf, 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 – Tarifs Voyageurs, ainsi qu'en gare et boutique SNCF.

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende dont le montant figure au Recueil des prix, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

Pour le confort et la sécurité de tous lors de votre voyage, seuls les bagages à main que vous pouvez porter et placer vous-même aisément et sans risques pour les autres voyageurs, leurs bagages ou vous-même, dans les espaces dédiés, sont admis à bord des trains.

Sont acceptés comme bagages à main à raison d'un objet par voyageur dans tous les trains, y compris les TGV, les bicyclettes, sous réserve qu'elles soient pliées ou que leurs roues soient démontées, et qu'elles soient contenues dans des housses de 1,20 m x 0,90 m au maximum.

Dans certains trains désignés, comportant un espace fourgon, sont également acceptées en qualité de bagages à main, à raison d'un objet par voyageur : les bicyclettes non pliées, non démontées et non emballées.

Cette option est à réserver au moment de l'achat de votre billet en ligne pour la somme de 10€. Elle n'est ni remboursable ni échangeable en cas d'annulation de votre billet.

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

SNCF Voyageurs 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 « Autres » du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de l'Espace MAX pour les Abonnés et 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 du premier mois d'abonnement par carte bancaire

Le premier mois d'abonnement est payable uniquement par carte bancaire. Le payeur sera notifié du montant à payer une fois les documents nécessaires à la souscription vérifiés sous 48h. A réception du mail, un lien cliquable redirigeant vers une page de paiement permettra de régler le premier mois d'abonnement et de commencer à voyager dès réception du paiement.

9.2 Paiement mensuel par prélèvement automatique

A partir du deuxième mois d'abonnement, le prix de l'Abonnement est payable uniquement 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 effectué directement dans l'Espace Max de l'Abonné dans le menu « Abonnement » et la rubrique « Payeur ». Cette modification devra intervenir jusqu'à 2 jours avant 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). Dans le cas où la demande est faite après ce délai, la modification sera prise en compte dès le mois de facturation suivant.

Exemple : Pour une souscription d'Abonnement le 17 février, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars, 17 mars au 16 avril, 17 avril au 16 mai, 17 mai au 16 juin, etc. Ainsi, pour qu'un changement de domiciliation bancaire soit effectif pour le prélèvement intervenant à compter du 17 juin (pour le mois de souscription suivant : 17 juin au 16 juillet), la modification devra intervenir, selon les modalités indiquées ci-dessus, jusqu'au 15 juin.

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 Voyageurs pour l'Abonnement TGVmax, via la rubrique « Paiement / Facturation ou « 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 Voyageurs pour l'Abonnement TGVmax, via la rubrique « Paiement / Facturation » ou « 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 Voyageurs 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 modification des informations bancaires ne peut toutefois avoir lieu qu'au bout de la période des 3 mois d'engagement et uniquement une seule fois par an. Il n'est pas possible de modifier les données bancaires pendant les 3 mois d'engagement

sauf en contactant le Service Client de SNCF Voyageurs (au 09 80 98 01 76, à l'adresse mail : contact@tgvmax.fr ou en se connectant au formulaire de contact depuis l'Espace Max) et en délivrant les justificatifs nécessaires à la modification de ces données.

9.3 Service de paiement en ligne

SNCF Voyageurs 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 Voyageurs a été agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel 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.

9.4 Incidents de paiement

9.4.1 Incidents de paiement pour provision insuffisante

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement pour provision insuffisante (1^{er} rejet), 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. L'Abonné (ou le Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) aura un délai de cinq (5) jours pour se rendre sur son espace MAX et pour sélectionner une nouvelle date de prélèvement. Durant cette période, l'Abonné ne pourra plus effectuer de nouvelle réservation avec son Abonnement TGVmax, mais pourra toujours voyager avec celui-ci pour les Trajets à venir (Trajets ayant été réservés par l'Abonné avant l'incident de paiement)

Sans action de la part de l'Abonné (ou du Payeur) dans ce délai de cinq (5) jours, les réservations à venir de l'Abonné seront automatiquement annulées et il ne lui sera plus possible de faire de nouvelle réservation. Dans ce cas, un prélèvement automatique sera représenté treize (13) jours après le 1^{er} incident de paiement. (hors week-end et jours fériés)

Si le client modifie son IBAN dans un délai supérieur à treize (13) jours du 1^{er} rejet, alors la modification de l'IBAN ne pourra être prise en compte qu'à la prochaine date anniversaire de facturation. A cette date et dans ce cas, deux prélèvements équivalents à 2 mois d'abonnement (mois en cours dû et mois à venir) seront automatiquement présentés. Le compte de l'Abonné restera suspendu (sans possibilité de prise de réservation) jusqu'à présentation du nouveau prélèvement.

Si la nouvelle représentation bancaire fonctionne, l'Abonné pourra à nouveau effectuer de nouvelles réservations, et pourra continuer de voyager avec son Abonnement TGVmax pour les Trajets à venir.

Si la nouvelle représentation bancaire échoue (2^{ème} rejet) l'Abonnement TGVmax sera automatiquement résilié par SNCF Voyageurs. Conformément à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales, SNCF Voyageurs notifiera la résiliation de l'Abonnement TGVmax par email à l'Abonné (et au Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné). La résiliation de l'Abonnement interviendra à la date de l'envoi de l'email notifiant l'Abonné. Etant précisé que le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement jusqu'à la fin du mois d'Abonnement en cours y compris les mois durant lequel l'abonné est engagé.

9.4.2 Incidents de paiement pour opposition sur mandat ou mandat invalide

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement (1^{er} rejet) pour opposition sur mandat, mandat invalide ou empêchant SNCF Voyageurs de prélever le compte du Payeur, 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. Le compte de l'Abonné sera suspendu et toutes ses réservations à venir seront automatiquement annulées ; en outre, l'Abonné ne pourra plus effectuer de nouvelle réservation.

L'Abonné devra se connecter à son espace MAX et mettre à jour son IBAN dans la rubrique Abonnement et ce, dans un délai maximum de treize (13) jours après le 1^{er} rejet pour que la modification soit prise en compte dans le mois en cours. Dans ce cas, un nouveau prélèvement sera automatiquement présenté le lendemain (ou prochain jour ouvré).

Si le client modifie son IBAN dans un délai supérieur à treize (13) jours du 1^{er} rejet, alors la modification de l'IBAN ne pourra être prise en compte qu'à la prochaine date anniversaire de facturation. A cette date et dans ce cas, deux prélèvements équivalents à 2 mois d'abonnement (mois en cours dû et mois à venir) seront automatiquement présentés. Le compte de l'Abonné restera suspendu (sans possibilité de prise de réservation) jusqu'à présentation du nouveau prélèvement.

Si la nouvelle représentation bancaire fonctionne, le compte de l'Abonné sera réactivé et l'Abonné pourra effectuer de nouvelles réservations avec son Abonnement TGVmax,

Si la nouvelle représentation bancaire échoue (2nd rejet sur la facture), alors l'Abonnement TGVmax sera automatiquement résilié par SNCF Voyageurs. Conformément à l'article 11.2 des présentes Conditions Générales, SNCF Voyageurs notifiera la résiliation de l'Abonnement TGVmax par email à l'Abonné (et au Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné). La résiliation de l'Abonnement interviendra à la date de l'envoi de l'email notifiant l'Abonné. Etant précisé que le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement jusqu'à la fin du mois d'Abonnement en cours.

Le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, 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^e) et le douzième (12^e) mois d'Abonnement (inclus). Si l'Abonnement est résilié par SNCF Voyageurs avant le troisième (3^e) mois d'engagement (inclus) de l'Abonné, le Payeur sera également redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la période minimale d'engagement de trois (3) mois. Une dernière facture récapitulant l'intégralité des sommes dues sera éditée à la date de résiliation.

SNCF Voyageurs 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 Voyageurs 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 :

- pour l'Abonné via la rubrique abonnement de son espace MAX. Dans ce cas, l'Abonné devra renseigner un formulaire de résiliation après avoir cliqué sur le lien « annuler mon abonnement TGVmax », dans lequel des dates lui seront automatiquement proposées selon le jour de sa demande.
- pour le Payeur en contactant le Service Client de SNCF Voyageurs par téléphone ou via l'adresse de contact suivante : contact@tgvmax.fr et en communiquant les justificatifs nécessaires (RIB + CNI).

Cette demande de résiliation devra se faire au maximum un 1 jour 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).

Aucune demande de résiliation par courrier ne sera acceptée. Les demandes de résiliation par email à un autre service que le service client TGVmax ne pourront non plus être acceptés.

Exemple : Pour une souscription d'Abonnement le 17 février, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars, 17 mars au 16 avril, 17 avril au 16 mai, 17 mai au 16 juin, etc. Ainsi, pour qu'une demande de résiliation soit effective au 16 mars, la demande de résiliation devra être effectuée, selon les modalités indiquées ci-dessus, avant le 15 mars.

En cas de demande de résiliation dans un délai inférieur à 1 (1) jour précédant la fin du mois d'Abonnement en cours (mois N), l'Abonnement sera résilié à la fin du mois d'Abonnement M+1. Dans ce cas, le Payeur sera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de l'Abonnement pour les mois d'Abonnement M et M+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^e) mois d'Abonnement et jusqu'au douzième (12^e) mois d'Abonnement inclus. A partir du treizième (13^e) 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, sur présentation de pièces justificatives :

- décès de l'Abonné ou du Payeur, maladie de longue durée de l'Abonné ou du Payeur empêchant l'utilisation du service fourni,
- mutation de l'Abonné ou du Payeur en dehors de la France continentale,
- emprisonnement de l'Abonné ou du Payeur,
- déménagement de l'Abonné ou du Payeur en dehors de la France continentale,

- perte d'un emploi suite à une rupture de CDI (hors rupture conventionnelle ou démission de l'Abonné) ou à un licenciement économique.

Pour l'application du présent article, toute demande adressée depuis l'espace MAX de l'Abonné devra être accompagnée d'une copie d'un document officiel d'identité (faisant partie de la liste de documents acceptés, indiquée à l'article 3.2 des présentes) et sera traitée par le Service Client dans un délai de deux (2) jours ouvrés après la demande.

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 Voyageurs

SNCF Voyageurs 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 ou lors du voyage (dans les conditions prévues à l'article 3.4 des présentes Conditions Générales),
- impossibilité, lors d'un contrôle à quai (par exemple, au dispositif d'embarquement) ou à bord du train, de pouvoir justifier grâce à un document officiel d'identité avec photographie de son identité de titulaire de l'Abonnement au nom duquel le trajet en cours a été réservé,
- non-respect des articles 5 à 7 des présentes Conditions Générales,
- réservations abusives et ou incohérentes de plusieurs trajets sur un ou différents trains éligibles. Par exemple, deux (2) réservations au départ de gares différentes le même jour et dans la même tranche horaire.
- fraude à la Garantie Ponctualité. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier)
- constatation d'un ou plusieurs rejet(s) bancaire(s) non régularisé(s) 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 à bord des trains ou en gare,
- comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare,
- comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains ou en gare (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.

Par ailleurs, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation e-billet, d'un abonnement, (titre de transport ou confirmation e-billet périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, échange ou remboursement d'un titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare, entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

La suspension du droit de se réabonner au service ou produit résilié durera :

- 6 mois en cas d'impayé résultant d'une fraude avérée (notamment utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée...);
- 6 mois en cas de non présentation d'un document officiel d'identité
- 1 an en cas d'incivilité : comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare, ou de comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal – partie législative).
- jusqu' à la régularisation des impayés pour provision insuffisante;

Pour les motifs de résiliation indiqués ci-dessus, SNCF Voyageurs 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, étant précisé que le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement jusqu'à la fin du mois d'Abonnement en cours y compris les mois durant lequel l'abonné est engagé.

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 Voyageurs pour l'Abonnement TGVmax.

Dans l'hypothèse où l'Abonnement TGVmax est résilié par SNCF Voyageurs durant les trois (3) premiers mois d'Abonnement en cours, le Payeur sera également redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs 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 Voyageurs (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^{ème}) et le douzième (12^{ème}) mois d'Abonnement inclus.

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

En cas de résiliation de l'Abonnement TGVmax, à l'initiative de SNCF Voyageurs, 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 Voyageurs 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, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars, 17 mars au 16 avril, 17 avril au 16 mai, 17 mai au 16 juin, 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 Voyageurs 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 Voyageurs 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 Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement, jusqu'à la date de résiliation effective de celui-ci par SNCF Voyageurs. 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.

En cas de contestation, L'abonné dispose en outre des voies de recours suivantes :

Contactez le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur le site internet TGVmax ou par téléphone au 09 80 98 01 76 s'il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l'encontre de celle-ci.

12. Réactivation de l'Abonnement

L'Abonné qui aura résilié son Abonnement TGVmax pourra s'il le souhaite le réactiver à tout moment depuis son espace MAX, en cliquant sur le lien « réactiver mon abonnement » présent dans la rubrique Abonnement.

Dans ce cas, le client se réengagera pour une période de 3 mois et sa nouvelle date de facturation correspondra à la date à laquelle il aura effectué la demande de réactivation de son abonnement

Si le compte de l'Abonné présente un impayé alors celui-ci (ou le Payeur si différent de l'Abonné) devra contacter le service clients TGVmax et régulariser les sommes dûes avant de pouvoir réactiver son Abonnement TGVmax.

Si le client a été suspendu par la SNCF (cf motifs de suspension dans l'article 11.1), celui-ci ne pourra se réabonner pendant sa période de suspension.

13. 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>.

14. RESPONSABILITE DE SNCF VOYAGEURS

14.1 Responsabilité pour la souscription de l'Abonnement

La souscription de l'Abonnement ne pouvant être effectuée que par l'intermédiaire des Distributeurs habilités, SNCF Voyageurs 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).

14.2 Responsabilité pour la réservation des Trajets

La réservation des Trajets ne pouvant être effectuée que par l'intermédiaire des Distributeurs habilités, SNCF Voyageurs 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).

14.3 Responsabilité pour le service de transport ferroviaire fourni par SNCF Voyageurs

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

SNCF Voyageurs, 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 Voyageurs 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 Voyageurs, 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 Voyageurs, 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 – 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 Voyageurs 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 16.2 et 16.3 des présentes Conditions générales. SNCF Voyageurs 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 Voyageurs, 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 Voyageurs, 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.

15. CONTRÔLE ET REGULARISATIONS

A bord d'un Train éligible, l'Abonné devra obligatoirement présenter son Titre de transport ainsi qu'un document officiel d'identité. Les copies des documents officiels d'identité (papier, documents numérisés...), ainsi que les justificatifs de perte ou de vol ne sont pas admis de sorte que l'Abonné sera considéré comme étant en situation irrégulière s'il ne présente pas un document officiel d'identité original en cours de validité avec photographie.

Sont considérés comme des documents officiels d'identité lors du contrôle à bord: la carte nationale d'identité française, le passeport, le permis de conduire, le visa étudiant, le visa de longue durée, les titres de séjour français et tout document officiel d'identité émis par un Etat membre de l'Union européenne (à l'exception des cartes vitales françaises). Pour les ressortissants de l'Italie, la Carte Vitale (ou tessera sanitaria) sera considérée comme valide.

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

- Absence de réservation TGVmax valable pour le Train emprunté ;
- Absence d'Abonnement TGVmax valide ;
- Absence de document officiel d'identité avec photographie ou refus de le présenter;
- Utilisation de l'Abonnement pour un voyage en 1^{ère} 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 Voyageurs, 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 Voyageurs pour l'Abonnement TGVmax.

16. MODIFICATIONS DE L'HORAIRE, RETARD ET ANNULATION

16.1 Modification de l'horaire

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

16.2 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, 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, 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 14.3 3^{ème} tiret des présentes Conditions générales.

16.3 Annulation

Dans le cas où l'annulation d'un Trajet réservé devait intervenir, SNCF Voyageurs 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 Voyageurs en sa qualité de transporteur, SNCF Voyageurs pourra proposer à l'Abonné de voyager à bord d'un autre train (« Train 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 16.2 des présentes Conditions Générales.

En outre, SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler automatiquement le Trajet d'un Abonné si celui-ci n'a pas confirmé son voyage dans les Conditions décrites à l'article 5 des présentes Conditions Générales.

17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

TGVmax est une marque déposée de SNCF Voyageurs 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 Voyageurs ou de toute autre société du groupe SNCF détenant les droits relatifs à la marque TGVmax.

Excepté en cas d'autorisation préalable et écrite de SNCF Voyageurs, 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.

18. DONNÉES PERSONNELLES

18.1 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 et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil. L'Abonné et le Payeur sont seuls responsables des données qu'ils communiquent à SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs (9, rue Jean-Philippe Rameau, 93210 Saint-Denis) 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 si l'Abonné est le Payeur)
- 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 (y compris dans le cadre d'une demande en justice de l'abonné en cas de communication des éléments concernant le voyage lors d'une procédure contentieuse) ;
- 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 Voyageurs 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, notamment les fraudes à l'abonnement et traiter les contraventions ;
- Contrôler que le voyageur est bien le titulaire de l'abonnement à bord ou à quai ;
- Accompagner les Abonnés en perte de mobilité ou handicapés.

Lorsque l'abonné 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 Voyageurs et/ou ses partenaires (sous réserve d'opt-in de sa part lors de la collecte des données).

SNCF Voyageurs 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 Voyageurs sont nécessaires à ces traitements et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Voyageurs.

Dans le cadre de la souscription et de la gestion de votre abonnement « TGVmax », vos données personnelles sont mises à disposition de :

- La filiale de SNCF Voyageurs « CRMS » en charge de l'animation relationnelle du produit TGVmax (communication clients destinées à promouvoir le produit ou informer le client concernant son actualité), et de la réalisation d'analyses de données limitées à des finalités d'amélioration de l'offre.
- Plusieurs services internes :
 - o La lutte antifraude (LAF) en charge d'analyser les données pour identifier les cas de fraudes ;
 - o le Marketing en charge de l'analyse des besoins clients et des besoins business en vue de proposer de nouvelles fonctionnalités ;

- Relation Clientèle À Distance (RCAD) en charge des demandes clients après sollicitation par courriel, contact téléphonique ainsi que sur les réseaux sociaux ;
 - Le service Système d'information (SI) en charge de l'aspect technique et notamment de la transmission des données au service concerné ;
 - Le service Finance en charge de l'analyse financière de l'offre ;
 - Le Centre de Service Partagé Comptabilité et Trésorerie (CSP Compta) en charge de validation des paiements effectués depuis SlimPay avant transmission auprès d'une banque.
- Différents fournisseurs externes :
- La société Mindoza est intégrateur de l'abonnement TGVmax en charge de l'expertise client (analyse des cas complexe) et de la mise en production des nouvelles évolutions ;
 - La société Emark en charge du développement de la base de données pour les communications clients par e-mail et sms.
 - La société Slimpay en charge du logiciel de paiement des abonnements ;
 - La société Zuora en charge de la solution de gestion des contrats ;
 - La société Salesforce en charge de la sauvegarde et maintenance de la base de données clients.
- Différents partenaires externes : cette liste de partenaires ci-dessus sera régulièrement mise à jour par SNCF Voyageurs, en fonction des partenariats conclus.

Dans le cadre de ce traitement, certaines des données susvisées font l'objet de transferts à destination de sous-traitants de 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 et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil.

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 Voyageurs et/ou de ses partenaires est dans tous les cas subordonnés 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 Voyageurs, il peut se désinscrire à tout moment via le lien dédié situé au bas de chacun des courriers électroniques adressés par SNCF Voyageurs ou en suivant la procédure de désinscription figurant dans les SMS envoyés par SNCF Voyageurs.

Si l'Abonné (ou l'Internaute) a accepté de recevoir de la prospection commerciale de la part des partenaires de SNCF Voyageurs, 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.

18.2 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 deux (2) 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 deux (2) ans à compter de leur collecte. SNCF Voyageurs se réserve le droit de supprimer les données à caractère personnel pour les abonnés de plus de 28 ans ne pouvant plus resouscrire au service.

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 Voyageurs. Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription de droit commun.

18.3 Droit d'accès, de rectification, et d'opposition, suppression, limitation

Conformément aux articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil, 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, limitation 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:

- par mail, l'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent également exercer l'ensemble de ces droits en prenant contact de la façon suivante : par courriel (donneespersonnellesvoyages@sncf.fr) ; ou
- via le formulaire de contact disponible sur le site internet TGVmax

- par courrier à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs Equipe Protection des Données –2 place de La Défense (CNIT 1) - BP 440 - 92 053 LA DEFENSE CEDEX.

En cas de réclamation, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (aux coordonnées indiquées ci-dessus). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

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 Voyageurs 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 Voyageurs ou en suivant la procédure de désinscription figurant dans les SMS envoyés par SNCF Voyageurs.

Si l'Abonné (ou l'Internaute) a accepté de recevoir de la prospection commerciale de la part des partenaires de SNCF Voyageurs, 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.

18.4 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 Voyageurs 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 Voyageurs 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 Voyageurs pour l'Abonnement TGVmax, selon les modalités indiquées à l'article 18.3 des présentes Conditions Générales.

18.5 Existence d'une prise de décision automatisée

Conformément à l'article 13 f) du RGPD, le Responsable de traitement fournit les informations utiles concernant la logique, l'importance et les conséquences prévues d'une prise de décision automatisée pour la personne concernée :

Une prise de décision automatisée est réalisée afin de bloquer sur une durée limitée un abonné à la suite de la constatation d'une fraude ou d'impayés. A ce titre, l'information du blocage est présente dans une fiche client du logiciel Sales Force permettant aux téléconseillers de connaître la raison et la fin du blocage.

Ce processus automatisé est mis en place dans les cas suivants :

Au bout de deux impayés, l'abonné est bloqué jusqu'au remboursement des sommes dues

En cas d'IBAN volé ou frauduleux, l'abonné est bloqué pour une durée de 6 mois

En cas de fraude à la carte nationale d'identité, l'abonné est bloqué pour une durée de 6 mois

En cas d'incivilité, l'abonné est bloqué pour une durée d'un an

Des codes rejets correspondent aux informations issues des banques et sont récupérées quotidiennement par SNCF Voyageurs pour les motifs suivants :

- Coordonnées bancaires inexploitable (IBAN invalide)
- Compte clôturé
- Compte débiteur invalide
- Opération non admise
- Contestation débiteur ou contestation d'une opération autorisée
- Code banque incorrect ou identifiant bancaire incorrect (BIC invalide)
- Pas d'autorisation ou absence de mandat
- Donnée mandat incorrecte
- Refus du débiteur
- Compte bloqué - Prélèvement SEPA interdit par le débiteur sur ce compte

Les conséquences de cette prise de décision automatisée sont les suivantes :

En cas de fraude, un mail est envoyé au client lui précisant que son compte est résilié et qu'il ne peut pas resouscrire à l'abonnement avant une certaine date à savoir :

- 6 mois en cas d'impayés résultant d'une fraude avérée (notamment utilisation de l'IBAN d'un tiers, carte volée ou falsifiée)
- 6 mois en cas de non présentation d'un document officiel d'identité
- 1 an d'incivilité : comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare, ou de comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative).
- Jusqu'au remboursement des sommes dues dans le cas d'impayés pour provision insuffisante.

L'abonné dispose en outre des voies de recours suivantes :

Contacter le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur le site internet TGVmax ou par téléphone au 09 80 98 01 76 s'il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l'encontre de celle-ci.

19. 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 voyageurs pour l'Abonnement TGVmax.

Le Service Client de SNCF Voyageurs 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.

Vous pouvez également joindre le Service Client par téléphone au 09 80 98 01 76, 7 jours sur 7, de 9h00 à 19h00 (n° non surtaxé, prix d'un appel local).

SNCF Voyageurs 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 Voyageurs pour l'Abonnement TGVmax par l'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute.

20. 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 Voyageurs 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).

21. 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.

22. 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.