

## Conditions Générales d'Utilisation

Version du 11/02/2020

**IMPORTANT : Les Conditions Générales du service de dématérialisation constituent le règlement de ce service et précisent les dispositions qui régissent les relations entre SNCF Voyageurs et les Adhérents au service. L'adhésion au service de dématérialisation implique l'acceptation préalable et sans réserves de ces Conditions Générales.**

### I. Objet

Le service de dématérialisation est mis en œuvre par SNCF Voyageur SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS DE Bobigny sous le numéro 519 037 584.

La gestion de la relation avec les clients (ci-après « Adhérents ») est assurée par la Relation Client Voyageur dont les coordonnées sont disponibles à l'article VIII et ci-après dénommée «Contact».

Le service de dématérialisation a pour objet de permettre aux clients possédant une carte Liberté ou un abonnement Fréquence ou une carte Avantage (Jeune, Senior, week-end ou famille) ou une Carte de réduction commerciale (Senior+, Jeune, Week-end ou Senior+) de voyager avec leur carte de réduction ou abonnement dématérialisé dans leur smartphone.

### II. Conditions d'adhésion au service de dématérialisation

L'adhésion au service de dématérialisation est ouverte à toute personne possédant une carte Liberté, ou un abonnement Fréquence, ou une carte Avantage (Jeune, Senior, week-end ou famille) ou une Carte de réduction commerciale (Jeune, Week-end ou Senior+) valide ou futur au moment de l'adhésion. L'adhésion au service de dématérialisation est conclue pour une durée indéterminée. Toute personne souhaitant adhérer au service peut le faire en s'identifiant sur [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com), l'application mobile TGV INOUI PRO ou l'application mobile SNCF L'Assistant.

Au moment de son adhésion, l'Adhérent doit communiquer une photographie valide et accepter les présentes Conditions Générales du service. Pour cela, l'Adhérent doit être en possession d'une tablette, d'un téléphone mobile GSM de type Smartphone (iPhone, Android, Blackberry), de tout autre terminal similaire ou d'un ordinateur disposant d'un navigateur Internet Explorer, Firefox, Chrome ou Safari.

Après validation de l'adhésion, les données de la carte Liberté, ou de l'abonnement et du coupon Fréquence (nom, prénom, n° de la carte d'abonnement, n° de coupon, durée de validité, origine-destination, classe, n° de dossier et prix du coupon) ou de la carte Avantage (Jeune, Senior, week-end ou famille) ou de la Carte commerciale (Jeune, Week-end ou Senior+) et la photographie de l'Adhérent s'affichent :

- sur le site [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com), l'application mobile TGV INOUI PRO et l'application mobile SNCF L'Assistant, s'il possède un abonnement Fréquence, ou une carte Liberté

- sur le site [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com) et l'application mobile SNCF L'Assistant s'il possède une carte Avantage (Jeune, Senior, week-end ou famille) ou une carte de réduction Jeune, Weekend ou Senior +,

- sur le site [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com) et l'application mobile SNCF L'Assistant s'il possède la carte Liberté, ou un abonnement Fréquence, ou une carte Avantage (Jeune, Senior, week-end ou famille) ou une carte de réduction Jeune, Weekend ou Senior +.

Un e-mail de confirmation est envoyé à l'Adhérent pour rappeler les modalités d'utilisation du service de dématérialisation.

### III. Fonctionnement du service de dématérialisation

#### III.1 Périmètre

Le service de dématérialisation s'applique uniquement aux trajets effectués avec un titre de transport e-billet en France.

La carte de réduction ou l'abonnement dématérialisé qui dispose d'un code-barre, offre la possibilité à l'Adhérent de voyager sans support papier.

En cas de commande d'un billet TER sans correspondance avec un billet TGV INOUI ou INTERCITES, le service de dématérialisation ne pourra être utilisé. Ainsi, l'Adhérent devra voyager avec son titre de transport, son abonnement et son coupon Fréquence et/ou sa Carte de réduction et/ou sa carte Liberté et/ou sa carte Avantage sur support papier.

### III.2 Utilisation du service de dématérialisation

L'Adhérent doit présenter au chef de bord le code-barres de sa carte de réduction (Jeune, Senior+, Week-end) ou sa carte Avantage, ou son abonnement ou sa carte Liberté sur l'écran éclairé et lisible de son téléphone mobile et le code-barres de son billet afin qu'il puisse vérifier électroniquement la validité du titre de transport e-billet, de l'abonnement et du coupon ou de la carte Liberté, ou de la Carte de réduction commerciale ou de la carte Avantage associés au e-billet et de la photographie.

Lors du premier voyage effectué par l'Adhérent suivant son adhésion au service, le chef de bord valide la photographie si celle-ci satisfait aux conditions énumérées ci-avant à l'article 2. Ainsi, l'Adhérent doit être en mesure de pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité.

En cas d'invalidité du titre de transport e-billet, de l'abonnement, du coupon Fréquence, de la carte Liberté, de la carte Avantage ou de la carte de réduction commerciale, l'Adhérent sera considéré en situation irrégulière et fera l'objet d'une régularisation après contrôle de la pièce d'identité, conformément au chapitre 4 « Contrôle des titres de transport et régularisation » du volume 1 des Conditions Générales de Ventes de SNCF Voyageurs.

En cas d'invalidité de la photographie, l'Adhérent sera invité par le chef de bord à modifier sa photographie sur moncompte.sncf.com, l'application mobile TGV PRO ou l'application mobile SNCF l'Assistant.

### III.3 Retrait de la carte ou abonnement

Avec le service de dématérialisation, le retrait de l'abonnement, ou du coupon Fréquence, ou de la carte Liberté, ou de la carte Avantage ou de la Carte commerciale au format papier n'est plus obligatoire sur un parcours éligible au e-billet dès lors que l'Adhérent voyage avec un titre de transport e-billet en France.

Toutefois, le retrait est obligatoire dans les cas où l'Adhérent :

- voyage avec un titre de transport autre qu'un e-billet,
- voyage avec TER sans correspondance avec TGV INOUI ou INTERCITES,
- demande le remboursement de son coupon Fréquence ou de sa carte commerciale en point de vente, - souhaite bénéficier d'une réduction au bar du train s'il voyage sans son mobile,
- souhaite obtenir un justificatif comptable de son abonnement Fréquence ou de sa carte commerciale.

Dans les cas listés ci-dessus, l'Adhérent peut retirer son abonnement et/ou son coupon Fréquence ou sa carte Liberté ou sa carte Avantage, ou sa carte de réduction commerciale en Gares et Boutiques SNCF (si l'achat initial a été fait en Gares et Boutiques SNCF) ou depuis une Borne Libre-Service à l'aide de son numéro de dossier et de la carte de paiement utilisée lors de l'achat (si l'achat initial a été effectué sur Internet).

Dans le cas où l'Adhérent a déjà retiré son abonnement ou son coupon Fréquence ou sa carte Liberté, ou sa carte Avantage ou sa Carte de réduction commerciale au format papier, mais qu'ils ne sont plus en sa possession (exemple : perte ou vol), un duplicata sera nécessaire pour les voyages non éligibles à la Dématérialisation et pourra être obtenu en Gares ou Boutiques SNCF.

## **IV. Utilisation de la photographie**

La photographie de l'Adhérent est obligatoire pour adhérer au service de dématérialisation.

Celle-ci est conservée dans les systèmes informatiques de SNCF Voyageurs tant que l'Adhérent bénéficie du service de dématérialisation.

L'Adhérent a la possibilité de modifier sa photographie une fois pendant la durée de son adhésion au service. La modification est possible sur [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com), dans la rubrique dédiée à son abonnement ou sa Carte. Dans ce cas, la photographie fera l'objet d'une nouvelle validation par le chef de bord au prochain voyage effectué avec un titre de transport e-billet. L'Adhérent devra être en mesure de pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité.

Par ailleurs, l'Adhérent peut supprimer sa photographie à tout moment, sur [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com), dans la rubrique dédiée à son abonnement ou sa Carte. La suppression de la photographie entraîne la résiliation automatique au service de dématérialisation. Dans ce cas, l'Adhérent doit éditer son abonnement, son coupon Fréquence ou sa carte de réduction au format papier pour pouvoir voyager à tarif réduit.

## **V. Résiliation du service de dématérialisation**

### V.I Conditions de résiliation

L'adhésion au service de dématérialisation est souscrite pour une durée indéterminée.

L'Adhérent peut résilier à tout moment son adhésion au service de dématérialisation, en notifiant sa décision sur [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com), dans la rubrique dédiée à son abonnement ou sa Carte.

En cas de résiliation de son adhésion au service de dématérialisation, l'Adhérent devra éditer son abonnement et son coupon Fréquence ou sa carte Liberté, ou sa carte Avantage ou sa Carte de réduction commerciale au format papier, pour pouvoir continuer à voyager en les utilisant selon les modalités prévues à l'article III.3.

### V.II Conservation de la photographie

En cas de résiliation du service de dématérialisation, la photographie est supprimée par défaut lors de la désinscription. Dès lors, la photographie sera supprimée des systèmes informatiques de SNCF Voyageurs et ne sera plus affichée sur le site [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com), l'application mobile TGV INOUI PRO et l'application mobile SNCF l'Assistant.

Toutefois, si la photographie a déjà été validée par un contrôleur SNCF, le client aura la possibilité de la conserver via une « checkbox » (case à cocher) qui lui est proposée lors de sa désinscription. SNCF Voyageurs conservera alors la photographie du client pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la date de résiliation du service de dématérialisation. La photographie ne sera toutefois plus affichée sur le site [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com), l'application mobile TGV INOUI PRO et l'application mobile SNCF l'Assistant.

Si l'Adhérent souhaite ré-adhérer au service de dématérialisation dans les cinq (5) ans suivants sa résiliation au service de dématérialisation, la photographie conservée dans les systèmes informatiques de SNCF Voyageurs lui sera proposée (uniquement si le client avait validé la « checkbox » – case à cocher). Si l'Adhérent n'avait jamais modifié sa photographie lors de sa précédente adhésion, il aura la possibilité de la conserver ou de la modifier. Si l'Adhérent avait déjà modifié sa photographie, il devra la conserver et poursuivre son parcours d'adhésion.

Au-delà de cinq (5) ans, la photographie est supprimée des systèmes informatiques de SNCF Voyageurs.

## **VI. Modifications des conditions d'adhésion**

Les conditions de l'adhésion au service de dématérialisation pourront, au regard de l'évolution des offres, gammes et tarifs de SNCF Voyageurs, du périmètre d'utilisation et des conditions d'utilisation du service, être amenées à évoluer, ce que l'Adhérent comprend et accepte expressément.

D'une manière générale, SNCF Voyageurs a la possibilité de modifier les conditions du service de dématérialisation (conditions d'invalidation ou modification de la photographie, périmètre d'éligibilité des produits tarifaires, ouverture du service à d'autres applications mobile, etc.).

Les modifications apportées feront l'objet, dans un délai raisonnable avant leur application, d'une information auprès des Adhérents. Les Adhérents conservent la possibilité de résilier leur adhésion au service à tout moment. Toute adhésion au service, postérieurement à la date de prise d'effet des modifications, acte l'acceptation de ces modifications par le nouvel Adhérent.

## **VII. Données personnelles**

En s'inscrivant au service de dématérialisation proposé par SNCF Voyageurs, l'Adhérent accepte de fournir un certain nombre de données à caractère personnel qui seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les informations obligatoires, demandées à l'Adhérent, sont nécessaires à son adhésion au service de dématérialisation.

L'Adhérent est seul responsable des données qu'il communique à SNCF Voyageurs lors de son inscription au service de dématérialisation.

SNCF Voyageurs est responsable du traitement de toutes les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'utilisation du service de dématérialisation.

Le traitement de ces données à caractère personnel, mis en œuvre par SNCF Voyageurs, a pour finalité la gestion et l'utilisation des cartes de Fidélité et des abonnements dans le cadre du service de dématérialisation.

En tout état de cause, les données collectées par SNCF Voyageurs sont conservées pendant toute la durée d'utilisation du service de dématérialisation ou tant que le client dispose d'un des produits tarifaires suivants : carte de fidélité SNCF, Abonnement Fréquence, carte Liberté, et autres cartes de réduction (Jeune, Week-end, Senior +, Avantage).

SNCF Voyageurs peut être amenée à transmettre des données à caractère personnel à des tiers lorsque la loi le requiert.

Les données collectées par SNCF Voyageurs sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, à ses filiales, partenaires, sous-traitants et/ou prestataires.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, vous disposez du droit de suppression, d'opposition de vos données personnelles ainsi que du droit de définir les directives applicables à la conservation, l'effacement et la communication de celles-ci après votre décès en contactant notre Délégué à la protection des Données par e-mail à l'adresse suivante : [donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs – Délégué à la protection des Données – 9, rue Jean Philippe Rameau (campus Wilson) – 93210 Saint Denis – France. En cas de réclamation, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données personnelles aux coordonnées indiquées ci-dessus. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL)

## **VIII. Contact**

Toute question relative au service de dématérialisation proposé par SNCF Voyageurs devra être adressée :

Par internet – [moncompte.sncf.com](http://moncompte.sncf.com) rubrique « Contact » Par courrier – Relation Client Programme VOYAGEUR - TSA 30444, 62973 ARRAS CEDEX 9 Par téléphone - Ligne Téléphonique dédiée (pour les clients des statuts premium) : 0 892 330 330 (service 0,40€ / min + prix appel), 7jours/7 de 8h à 20h pour les clients Grand Voyageur et de 7h à 22h pour les clients Grand Voyageur Plus et Grand Voyageur Le Club. Par téléphone – Ligne Téléphonique Voyageur : 36 35 dites « fidélité » (service 0,40€ / min + prix appel).

## **IX. Dispositions diverses**

Si une partie quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales d'Utilisation 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 un (des) termes qui se rapprocheront le plus quant à son contenu de la clause annulée.

## **X. Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française.

L'Adhérent accepte que tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation 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.