

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU CONTRAT PRO SNCF

VERSION MISE À JOUR EN MAI 2016

## 1. GLOSSAIRE

**SNCF Mobilités** (ou SNCF) : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, au capital de 4.970.897.305,00 Euros, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B.552.049.447 et sous le numéro SIRET 552 049 447 91146. Siège : 9 rue Jean-Philippe Rameau - 93200 La Plaine Saint Denis. Numéro de téléphone : 01 85 07 00 01.

**Entreprise adhérente** (ou Entreprise) : Personne morale titulaire d'un numéro Siret qui accepte sans réserve les présentes conditions et dont l'adhésion est approuvée par SNCF conformément aux modalités décrites dans ces conditions générales d'utilisation.

**Code Entreprise** (ou Code FCE) : Code d'identification de l'Entreprise émis par SNCF à cette dernière pour accéder aux avantages du Contrat Pro SNCF.

**Gestionnaire de voyages** (ou Gestionnaire) : Personne physique qui représente l'Entreprise, qui accepte les conditions générales d'utilisation et qui accepte au titre de son rôle de Gestionnaire d'être le point de contact de SNCF pour l'Entreprise pour tout ce qui concerne le Contrat Pro SNCF et les services pros associés. Il ne peut s'agir en aucun cas d'un agent de voyages agissant pour le compte d'une entreprise. Le Gestionnaire déclare disposer du pouvoir suffisant pour représenter et engager l'Entreprise. Il peut y avoir jusqu'à deux gestionnaires par entreprise.

**Voyageur** : Utilisateur des tarifs du Contrat Pro SNCF, collaborateur de l'Entreprise adhérente ayant reçu le Code Entreprise associé de la part du Gestionnaire ou des membres habilités à le diffuser en interne. Le gestionnaire peut lui-même être voyageur.

**Consommations** : Achats de coupons Fréquence ou Fréquence 25 ou de billets de train à tarif réduit effectués par les Voyageurs à titre professionnel avec le Code Entreprise. Si le Code FCE de l'Entreprise n'est pas utilisé, le voyage ne sera pas comptabilisé dans les consommations de l'Entreprise. Les achats sont réalisés dans les points de vente agréés SNCF, selon la procédure décrite à l'article 2.6. Les Consommations s'entendent nettes, c'est à dire diminuées des réductions consenties en vertu du présent Accord et des remboursements de billets.

## 2. DESCRIPTION DU CONTRAT PRO SNCF

Le Contrat Pro SNCF est une offre tarifaire et de services dédiée aux professionnels.

### 2.1 PUBLIC CONCERNE

L'offre est destinée aux personnes morales détentrices d'un numéro SIRET et représentées par un Gestionnaire (personne physique). Il peut s'agir notamment:

- D'une entreprise,
- D'une association,
- D'une organisation,
- De professionnels indépendants,
- De professions libérales etc.

Le Contrat Pro SNCF est ouvert à toute entreprise quel que soit son secteur d'activité ou sa localité géographique en France.

### 2.2 COMPOSANTES DE L'OFFRE

Pendant la durée de l'adhésion décrite à l'article 2.4, le Contrat Pro SNCF permet à l'Entreprise adhérente d'obtenir :

#### 2.2.1 Un Code Entreprise :

Le Code Entreprise est envoyé au Gestionnaire lors de la confirmation de son adhésion au Contrat Pro SNCF. Il s'agit d'un code de 7 caractères alphanumériques permettant d'identifier l'Entreprise. **Le Code devra être diffusé à tous les collaborateurs de l'Entreprise susceptibles de voyager en train.** Le Code permet aux Voyageurs de bénéficier d'une réduction sur le tarif Pro 1<sup>ère</sup> et de l'abonnement Fréquence 25 (achat des coupons et des billets). Pour cela, les Voyageurs doivent revendiquer leur Code Entreprise lors de ces achats. Le Code est incessible et permet également de comptabiliser toutes les consommations effectuées par les Voyageurs dans le cadre de leurs voyages en train.

#### 2.2.2 Une réduction immédiate de 5% sur le tarif Pro 1<sup>ère</sup> classe :

Cette remise est accessible sur revendication du Code Entreprise en cours de validité lors de l'achat de billets SNCF au tarif Pro 1<sup>ère</sup> classe sur tous les trajets en France métropolitaine effectués sur TGV et Intercités à réservation obligatoire. Cette remise ne s'applique pas sur les trains opérés par TER et Intercités sans réservation. Elle ne s'applique pas non plus sur les trajets internationaux.

#### 2.2.3 Un abonnement Fréquence 25 :

L'adhésion au Contrat Pro SNCF vous rend éligible à l'achat de l'abonnement Fréquence 25.

Cet abonnement se compose d'une carte d'abonnement accompagnée d'un droit tarifaire sous forme de coupon à acheter sur revendication d'un Code Entreprise en cours de validité. Le coupon permet d'acquérir des billets au tarif Fréquence 25 c'est-à-dire avec une réduction immédiate garantie de 25% minimum. La réduction peut aller jusqu'à 30% sur certains trajets. Renseignez-vous auprès de votre point de vente habituel.

L'abonnement Fréquence 25 est valable uniquement pour les trajets effectués sur TGV et Intercités à réservation obligatoire (hors OUIGO et id TGV). Il n'est pas valable sur les trajets Transilien, ni sur les trains opérés par TER et Intercités sans réservation. Par ailleurs, l'abonnement Fréquence 25 s'applique sur certaines relations internationales avec la Suisse, l'Allemagne et le Luxembourg (voir en annexes).

#### 2.2.4 Un accès à l'espace client Mon Compte Pro SNCF:

Cet espace client est un site internet sécurisé accessible par le(s) Gestionnaire(s) uniquement, grâce à la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe personnel. Il s'agit d'un espace client dédié à l'Entreprise qui permet au Gestionnaire (liste non exhaustive) :

- de visualiser les informations liées à son contrat (dont le Code Entreprise associé à son Contrat Pro SNCF et la brochure de présentation du Contrat Pro SNCF pour diffusion au sein de l'Entreprise),

- de consulter ou télécharger les rapports mensuels de consommation de son Entreprise (mis à disposition en début de mois pour les consommations sur mois précédent),
- de consulter ou télécharger les lettres d'informations SNCF,
- de contacter les différents services clients (Service client Contrat Pro SNCF, Service Client pour les voyageurs et Support lié à l'utilisation du site Mon Compte Pro),
- de consulter des informations sur SNCF et son offre de services et de voyages en train.

#### 2.2.5 Des lettres d'informations SNCF :

Les Gestionnaires bénéficient avec le Contrat Pro SNCF de lettres d'informations SNCF au format électronique. Ces lettres sont envoyées régulièrement en fonction de l'actualité SNCF à tous les Gestionnaires par courrier électronique. Une version est également disponible sur le site Mon Compte Pro SNCF.

L'adhésion au Contrat Pro SNCF emporte adhésion aux lettres d'informations SNCF.

#### 2.2.6 Un appel annuel et une relation client privilégiée :

En fonction de l'utilisation des tarifs associés au Contrat Pro SNCF, certains Gestionnaires bénéficient d'un appel annuel, opéré par un interlocuteur SNCF et visant à faire le point sur les informations du Gestionnaire et de l'Entreprise, sur l'utilisation du Contrat Pro SNCF, sur la satisfaction du Gestionnaire et sur d'autres aspects de la politique de transport de l'Entreprise.

Les Gestionnaires disposent en outre d'un Service client Contrat Pro SNCF dédié avec des conseillers à leur écoute par téléphone ou par formulaire de contact en ligne du lundi au vendredi de 8h à 19h pour toutes les questions relatives à l'adhésion et à l'utilisation du Contrat Pro SNCF.

Les Voyageurs bénéficient également, en tant que clients professionnels, d'une relation client privilégiée avec un traitement prioritaire de leurs réclamations et une réponse personnalisée dans les 48h. Le Service client des voyageurs professionnels (Pro Contact) est également accessible par formulaire de contact sur [sncf.com](http://sncf.com), depuis l'application TGV Pro, en agences de voyages et sur [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com).

### 2.3 ELIGIBILITE AUX COMPOSANTS DU CONTRAT PRO SNCF

Les avantages et conditions préférentielles du Contrat Pro SNCF sont accessibles selon les critères définis ci-dessous tant que le contrat est en cours de validité.

- Réduction immédiate de 5% sur le tarif Pro 1<sup>ère</sup> : accessible aux Voyageurs (le Gestionnaire peut être un Voyageur),
- Abonnement Fréquence 25 : accessible à l'achat pour les Voyageurs (le Gestionnaire peut être un Voyageur),
- Site Mon Compte Pro SNCF : accessible au(x) Gestionnaire(s) uniquement,
- Lettres d'informations : envoyées au(x) Gestionnaire(s) uniquement mais diffusables aux Voyageurs (sous la responsabilité du Gestionnaire qui procède à la diffusion),
- Appels annuels : réalisés auprès du Gestionnaire principal dont l'Entreprise fait état d'une consommation de billets de train ou d'abonnements supérieure ou égale à 10 000€/an. Sont comptabilisés dans les consommations de train SNCF uniquement les trajets réservés avec le Code Entreprise propre à l'Entreprise quel que soit le type de tarif auquel le billet a été acheté.

### 2.4 CONDITIONS D'ADHÉSION

La personne morale qui souhaite adhérer au Contrat Pro SNCF doit disposer d'un numéro SIRET.

La personne physique qui se portera « Gestionnaire » doit disposer d'une adresse électronique valide qui constituera le moyen de contact privilégié de SNCF. L'adhésion au Contrat Pro SNCF implique d'accepter de recevoir des lettres d'informations SNCF en tant que composante à part entière de l'offre.

Le Gestionnaire pourra se désinscrire à tout moment de ces lettres d'informations sur simple demande auprès du Service client Contrat Pro SNCF.

L'Entreprise adhérente ne doit pas être déjà titulaire d'un Contrat Grand Compte SNCF ou d'un Contrat Pro SNCF en cours de validité ou en cours de renouvellement.

L'Entreprise adhérente ne doit pas avoir fait l'objet d'une résiliation à l'initiative de SNCF depuis moins d'un an.

Le premier achat réalisé par l'entreprise adhérente avec le code entreprise emporte acceptation des présentes conditions générales de l'offre.

L'adhésion à l'offre Contrat Pro SNCF est conclue pour une durée indéterminée. Les conditions de résiliation de l'offre sont décrites ci-après à l'article 5.

## **2.5 MODALITES D'ADHÉSION**

L'adhésion à Contrat Pro SNCF est disponible sur tous les canaux de distribution agréés SNCF (hors application mobile SNCF) et également en ligne sur [sncf.com](http://sncf.com). Il existe trois modalités pour déposer une demande d'adhésion au Contrat Pro SNCF :

- Pré-adhésion : Dans tous les points de vente agréés SNCF (gares, boutiques et agences de voyages agréées SNCF), le Gestionnaire pourra demander des informations sur le Contrat Pro SNCF et demander une pré-adhésion qui lui permettra de recevoir un courrier électronique afin de poursuivre lui-même l'adhésion en ligne.

- Adhésion directe par le Gestionnaire : Le Gestionnaire a la possibilité de réaliser lui-même son adhésion en se rendant sur le site internet [www.sncf.com](http://www.sncf.com) ou sur les outils en ligne (Self booking tools) et les sites Internet des agences de voyages agréées SNCF, ainsi que sur le Portail Entreprises. Le Gestionnaire complète lui-même sa demande d'adhésion et la transmet en ligne à SNCF.

- Adhésion directe par l'agence de voyages : Dans les agences de voyages agréées SNCF et bénéficiant d'un accès au portail FERia, l'agent de voyages pourra compléter le formulaire d'adhésion en ligne pour procéder à la demande d'adhésion du client. .

Sans réponse 7 jours après l'envoi du premier courrier électronique, un second courrier électronique sera envoyé au Gestionnaire.

Les demandes d'adhésion sont conservées 2 mois puis supprimées si aucune réponse n'a été apportée à ces courriers électroniques. Le gestionnaire doit alors refaire une demande d'adhésion.

Les conditions d'utilisation de l'abonnement du Contrat Pro SNCF supposent la transmission obligatoire, lors de l'adhésion, d'une adresse électronique et d'un numéro de téléphone. À défaut, la demande d'adhésion ne pourra être prise en compte. Cette adresse électronique et ce numéro de téléphone peuvent, par la suite, être modifiés gratuitement sur simple demande en ligne via le bloc de contact accessible sur le formulaire d'adhésion ou dans l'espace client Mon Compte Pro.

Après envoi de la demande, le client a la possibilité de contacter le Service client Contrat Pro SNCF afin de demander des modifications dans les autres informations saisies. Dans ce cas, après prise en compte des modifications par les conseillers Contrat Pro SNCF, un courrier électronique de confirmation contenant les modifications effectuées sera envoyé au Gestionnaire.

Les informations transmises sur le formulaire sont analysées par une équipe dédiée qui attribue au Gestionnaire un Code Entreprise unique et inaccessibles.

Une confirmation d'adhésion est envoyée par courrier électronique au Gestionnaire dans un délai moyen de 48 heures. Cette confirmation est accompagnée du Code Entreprise et d'une plaquette permettant d'informer les Voyageurs au sein de l'Entreprise des avantages du Contrat Pro SNCF.

Le Gestionnaire s'engage à informer les collaborateurs Voyageurs de l'Entreprise des conditions d'application du Contrat Pro SNCF et se porte fort du respect des obligations découlant du présent contrat par les collaborateurs Voyageurs.

Le Code Entreprise est ensuite diffusé par le Gestionnaire au sein de l'Entreprise (ou à son agence de voyages) afin de permettre aux Voyageurs de bénéficier des avantages du Contrat Pro SNCF (voir article 2.6 pour les modalités d'utilisation).

Les Gestionnaires reçoivent dans un délai d'un mois après la confirmation d'adhésion, un courrier électronique permettant de créer le mot de passe du site Mon Compte Pro SNCF.

L'adhésion au Contrat Pro SNCF peut-être refusée en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'adhésion (numéro SIRET correspondant à une autre entreprise, fausses coordonnées du gestionnaire de voyages, etc.) ou si l'Entreprise dispose déjà d'un contrat SNCF actif non compatible avec un Contrat Pro SNCF (par exemple un Contrat Grand Compte ou un autre Contrat Pro SNCF).

## **2.6 MODALITÉS D'UTILISATION DES COMPOSANTES TARIFAIRES**

Les composantes tarifaires de l'offre sont accessibles sur les canaux de distribution de SNCF selon différentes modalités, propres à chaque type de canal.

Le Code Entreprise obtenu lors de l'adhésion au Contrat Pro SNCF est obligatoire pour acheter l'abonnement Fréquence 25 et des billets remisés sur la majorité des canaux de distribution. Le Voyageur devra donc fournir ou saisir ce code lors de ses achats.

L'achat des abonnements Fréquence 25 et des titres Fréquence 25 est possible dès l'obtention du Code Entreprise. Sauf cas exceptionnel, les billets remisés au tarif Pro 1<sup>ère</sup> sont accessibles sous un délai de 8 à 15 jours après l'obtention de ce même Code. Les conditions d'échange et de remboursement des billets remisés et des billets Fréquence 25 sont identiques à celles des billets au tarif Pro et au tarif Fréquence consultables dans les Tarifs Voyageurs sur [snf.com](http://snf.com). Dans certains cas d'après-vente du Fréquence 25, le code Entreprise peut être requis.

Pour tout problème dans l'utilisation ou la validité du Code Entreprise, le Voyageur peut remonter ces dysfonctionnements à son Gestionnaire afin que ce dernier prenne contact avec le Service client Contrat Pro SNCF (voir article 8).

Afin d'accéder à un suivi de tous les achats réalisés par les Voyageurs ayant utilisé leur Code Entreprise, le Gestionnaire pourra se connecter à son espace client sur le site Mon Compte Pro.

## **2.7 EXTENSION DU BENEFICE DE L'OFFRE CONTRAT PRO SNCF**

L'Entreprise adhérente pourra également se prévaloir des avantages du Contrat Pro SNCF pour ses sites, filiales et/ou établissements dont elle a le contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce et rattachés à son propre numéro SIRET.

Ces établissements peuvent également adhérer au Contrat Pro SNCF sous réserve de disposer d'un numéro SIRET différent de la société de rattachement. Pour un même numéro SIRET, l'Entreprise ne peut bénéficier d'un Contrat Grand Compte et d'un Contrat Pro SNCF.

## **3. RESPONSABILITE**

Chacune des Parties est responsable de tout dommage résultant de l'exécution et/ou de l'inexécution des obligations lui incombant au titre du Contrat, qu'elles soient accomplies par elle-même, ou par toute personne physique ou morale agissant en son nom et pour son compte.

SNCF n'est pas responsable des prestations ne faisant pas spécifiquement l'objet du Contrat Pro SNCF ou plus généralement des prestations réalisées par des tiers (par ex : les entreprises de location de voiture, entreprises de taxi, le transporteur ferroviaire...)

Chaque partie s'engage en conséquence à garantir, à raison des dommages visés à l'alinéa précédent, l'autre Partie, ses représentants, son personnel, contre tout recours qui pourrait être exercé à leur encontre de ce chef et à les indemniser de la totalité des préjudices résultant pour eux des faits susmentionnés.

L'Entreprise adhérente reconnaît et accepte expressément que la seule obligation de SNCF dans le cadre du Contrat Pro SNCF consiste à fournir à l'Entreprise adhérente pendant la durée du contrat, aux conditions prévues par celui-ci :

- la transmission du Code Entreprise au Gestionnaire,
- un droit à réduction sur le prix des billets au tarif Pro 1<sup>ère</sup> sur TGV et Intercités à réservation obligatoire
- l'accès à l'achat d'abonnements Fréquence 25,
- un accès à l'espace client Mon Compte Pro visant à fournir les rapports de consommation liés à l'utilisation du Code Entreprise.

SNCF n'est pas responsable de la transmission du Code Entreprise aux utilisateurs finaux de l'offre. L'Entreprise est responsable de la transmission du Code aux collaborateurs Voyageurs et de son utilisation dans les conditions citées aux présentes conditions (notamment eu égard au caractère incessible du Code et à son utilisation à titre professionnel). SNCF se réserve le droit de demander réparation à l'Entreprise pour tout dommage causé par ses collaborateurs Voyageurs dans le cadre de l'exécution des présentes conditions et notamment en cas d'utilisation frauduleuse du Code Entreprise.

La responsabilité de SNCF ne saurait être engagée dans l'hypothèse où un Code Entreprise serait communiqué ou partagé sur Internet. Dans ces cas et après étude de la demande de l'Entreprise adhérente, SNCF pourra attribuer un nouveau Code à l'Entreprise et inactiver le précédent. L'intégralité des accès, des suivis de consommations et des éléments liés au précédent Code Entreprise seraient alors définitivement perdus.

## 4. MODIFICATION DE L'OFFRE EN COURS DE VALIDITE

SNCF se réserve le droit de modifier l'offre Contrat Pro SNCF sans préavis dans le cas où ces modifications ne portent ni sur la gratuité de l'offre, ni sur la durée, ni sur les caractéristiques essentielles du service (c'est-à-dire hors modifications importantes de l'abonnement Fréquence 25, du tarif remisé Pro 1ère ou de l'espace client Mon Compte Pro).

Le cas échéant, de nouvelles conditions générales d'utilisation seront rédigées et mises à disposition en téléchargement sur le site Internet [www.sncf.com](http://www.sncf.com) ou sur le site Mon Compte Pro. Le Gestionnaire sera informé par courrier électronique de toutes modifications apportées aux conditions générales d'utilisation.

Dans le cas où SNCF modifie le périmètre de l'offre de manière substantielle, un courrier électronique sera adressé au Gestionnaire pour l'informer de ces modifications. Les nouvelles conditions de l'offre seront soumises à l'acceptation de l'Entreprise adhérente par le biais de son Gestionnaire.

Dans le cas où les nouvelles conditions de l'offre n'agrément pas l'Entreprise adhérente, celle-ci peut résilier l'offre à tout moment selon les conditions fixées à l'article 5 ci-après.

## 5. RÉSILIATION DU CONTRAT

La résiliation du Contrat Pro SNCF entraîne les conséquences suivantes :

- Le Code Entreprise est invalidé :

- o les consommations de l'Entreprise ne sont plus suivies,
- o le tarif remisé sur le tarif Pro 1ère n'est plus accessible puisqu'il nécessite de fournir le Code Entreprise,
- o un titre au tarif remisé Pro 1ère acheté avant la résiliation du Contrat Pro SNCF peut être utilisé ou remboursé sous réserve des conditions de remboursement dudit titre,
- o l'abonnement Fréquence 25 ne peut plus être acheté ou renouvelé. Celui-ci peut être remboursé au prorata temporis de son utilisation. Cependant il sera impossible de renouveler le coupon Fréquence 25 sans un Code Entreprise valide.

- Les accès au site Mon Compte Pro SNCF sont supprimés pour tous les gestionnaires 2 mois après la résiliation effective du Contrat Pro SNCF afin de permettre au(x) gestionnaire(s) de consulter ses derniers relevés de consommation.

### 5.1 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE L'ENTREPRISE

Le Contrat Pro SNCF peut être résilié à tout moment et sans préavis à l'initiative du Gestionnaire de voyages.

Le(s) Gestionnaire(s) du Contrat Pro SNCF est(sont) le(s) seul(s) habilité(s) à demander la résiliation de son(leur) contrat.

Pour cela il lui suffit d'adresser une demande écrite au Service client Contrat Pro SNCF (voir les coordonnées à l'article 8).

A des fins d'optimisation de l'offre, le motif de résiliation pourra vous être demandé lors du traitement de votre demande sans que celui-ci soit obligatoire.

La résiliation sera effective sous 8 jours ouvrés maximum.

### 5.2 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE SNCF

Le Contrat Pro SNCF peut être résilié de plein droit par SNCF, avec effet immédiat, pour les motifs suivants :

- utilisation frauduleuse du Code Entreprise, - fraude établie dans la constitution du dossier d'adhésion (numéro SIRET correspondant à une autre entreprise, fausses coordonnées du gestionnaire de voyages, etc.),
- fausse déclaration,
- falsification des billets ou des abonnements,
- un nombre abusif de demandes de renouvellement de Code Entreprise,

La résiliation n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

Le Service client Contrat Pro SNCF notifie la résiliation au Gestionnaire de voyages par courrier électronique. La résiliation prend effet à la date d'envoi de ce courrier.

En cas de résiliation à l'initiative de SNCF, le Gestionnaire de voyages concerné s'engage à informer les voyageurs de l'Entreprise de la résiliation du Contrat Pro SNCF.

En cas d'utilisation frauduleuse du Contrat Pro SNCF ou de ces composants, SNCF se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande d'adhésion faite par le Gestionnaire s'il est fautif ou par un autre gestionnaire pour la même entreprise si la fraude relève de l'Entreprise elle-même et ce pendant une durée d'un an.

### **5.3 CAS PARTICULIER**

En cas de fraude indépendante de la volonté de l'Entreprise engendrant des problèmes de suivi des consommations (Code subtilisé et utilisé par des tiers par exemple), un nouveau Code Entreprise pourra être créé à la demande du Gestionnaire et après étude de la situation par le Service client Contrat Pro SNCF.

Cela engendre les conséquences suivantes :

- le précédent Code est invalidé : il devient inutilisable sur les canaux de distribution,
- les accès à l'espace client Mon Compte Pro (identifiant et mot de passe) relatif au précédent Code Entreprise sont bloqués,
- le nouveau Code Entreprise est créé et envoyé au Gestionnaire de voyages de l'Entreprise, un nouvel accès à l'espace client Mon Compte Pro (identifiant et mot de passe) est créé grâce à un email envoyé au Gestionnaire.

## **6. ROLE ET REponsabilite DU GESTIONNAIRE ET DU VOYAGEUR**

Les conditions générales d'utilisation du Contrat Pro SNCF s'imposent au Gestionnaire.

Celui-ci reconnaît avoir pris connaissance et accepté ces présentes conditions, ainsi que les conditions générales de vente de titres de transport, accessibles directement sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

Le Gestionnaire est responsable de l'information et de la diffusion des conditions générales d'utilisation aux utilisateurs finaux de l'offre (voyageurs et collaborateur de l'Entreprise adhérente).

Le Gestionnaire se doit d'informer le Service client Contrat Pro SNCF sans délais dans les cas suivants :

- départ du Gestionnaire de voyages de l'Entreprise,
- changement de Gestionnaire,
- modification dans les coordonnées ou les informations générales du Gestionnaire principal ou secondaire,
- modification dans les coordonnées ou les informations générales de l'Entreprise,
- cessation d'activité ou transformation de l'Entreprise qui reviendrait à modifier son numéro SIRET ou le rendre obsolète,
- tout autre cas susceptible de venir impacter le bon fonctionnement de la vie de l'offre pour l'Entreprise.

Il revient au Gestionnaire de diffuser le Code Entreprise ainsi que la plaquette de présentation de l'offre au sein de l'Entreprise.

Le Gestionnaire principal peut demander l'ajout ou la suppression d'un gestionnaire secondaire.

Le Voyageur se doit d'utiliser le Code de son Entreprise dans le respect de la politique de voyage de l'Entreprise.

Il revient au Gestionnaire de responsabiliser les utilisateurs dans la bonne saisie systématique du Code Entreprise dans le but d'obtenir un rapport de consommation représentatif de la consommation réelle de l'Entreprise.

Le Voyageur (et l'entreprise qu'il représente) est responsable de l'utilisation confidentielle du Code Entreprise sur les différents canaux de distribution et n'est aucunement autorisé à le divulguer à des tiers.

L'Entreprise adhérente sera tenue pour seule responsable de l'utilisation abusive par ses salariés des avantages et droits à réduction qui découlent du présent Contrat.

## 7. DONNEES PERSONNELLES

SNCF recueille les informations concernant le Gestionnaire et concernant son Entreprise pour la bonne gestion du Contrat Pro SNCF. Les informations personnelles du Gestionnaire recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les relations commerciales et contractuelles entre SNCF et l'Entreprise adhérente par l'intermédiaire du Gestionnaire. Elles permettront notamment l'envoi des lettres d'informations.

Les données obligatoires pour traiter la demande d'adhésion du Gestionnaire sont signalées par un astérisque, les autres données sont destinées à mieux le connaître. Tout défaut de communication des données obligatoires entraînera une impossibilité de traiter la demande d'adhésion et d'adhérer au Contrat.

SNCF, agissant en qualité de responsable du traitement, met en oeuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

Les traitements sont mis en oeuvre par SNCF pour les finalités suivantes :

- La gestion des services assurés par la SNCF ;
- La gestion de ses relations contractuelles ;
- La gestion des abonnements ;
- La gestion commerciale des voyageurs et des prospects ;
- La prospection ;
- La gestion des réclamations ;
- L'analyse des besoins des voyageurs ;
- L'élaboration de statistiques

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

En application de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données vous concernant, qui s'exercent auprès de:

SNCF – Contrat Pro SNCF  
Service relations clients SNCF  
62973 Arras Cedex 9

## 8. DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes conditions générales d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées. Une version à jour est disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com) et sur demande auprès du Service client Contrat Pro SNCF.

Toute demande ou réclamation relative au Contrat Pro SNCF peut être adressée au Service client Contrat Pro SNCF :

- Soit par téléphone au 09 69 366 356 (coût d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 19h.

- Soit depuis un formulaire de contact depuis le site Mon Compte Pro ou depuis le bloc de contact du formulaire d'adhésion sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com).



## 9. JURIDICTIONS COMPETENTES ET DROITS APPLICABLES

La loi applicable est le droit français

Tout éventuel litige se rapportant notamment à l'application, l'exécution, l'interprétation et/ou la validité des conditions générales d'utilisation et/ou l'utilisation du Contrat Pro SNCF et/ou des services proposés, qui ne se règle pas par la voie amiable, sera porté exclusivement devant le Tribunal de Paris compétent

## 10. ANNEXES

L'abonnement Fréquence 25 s'applique sur certaines relations internationales avec la Suisse, l'Allemagne et le Luxembourg :

<b>LYRIA</b>	<b>ALLEO</b>	<b>AXE EST</b>
VALLORBE - DIJON VILLE	BADEN BADEN - AIX EN PROVENCE TGV	CHAMPAGNE ARDENNE - LUXEMBOURG
VALLORBE - DOLE VILLE	BADEN BADEN - AVIGNON TGV	METZ VILLE - LUXEMBOURG
VALLORBE - FRASNE	BADEN BADEN - BELFORT TGV	PARIS EST - LUXEMBOURG
VALLORBE - MOUCHARD	BADEN BADEN - BESANÇON TGV	THIONVILLE - LUXEMBOURG
VALLORBE - PARIS GARE DE LYON	BADEN BADEN - CHALON SUR SAONE	