

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BILLETS DE GROUPES INTERNATIONAUX

Applicables pour les voyages à compter de Novembre 2020

Les présentes conditions générales de vente régissent les contrats conclus entre SNCF et sa clientèle, en trafic international sur des relations ferroviaires européennes, voire certaines compagnies maritimes, se référant au « Tarif Commun Voyageur, hors prix de marché ou prix complet ».

## Art. 1 - MODALITES DES TARIFS GROUPES

Le groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes voyageant ensemble. Les différentes réductions de ce tarif sont appliquées dans la limite des places affectées à ces réductions.

Toute modification du transport autre que celle portant sur le nombre de voyageurs (cf. art. 6) et notamment de modification d'une date de voyage, d'un parcours, d'un train, pour un ou plusieurs voyageurs fera l'objet d'une annulation sans réserve du contrat de vente initial entraînant des frais et, le cas échéant, d'une nouvelle négociation tarifaire.

## Art. 2 – MODALITES DE RESERVATION

Tout groupe d'au moins 10 personnes qui entend bénéficier des conditions tarifaires des voyageurs en groupes est tenu de réserver des places pour chacune des personnes composant le groupe.

Le représentant du groupe (le client) adresse une demande de réservation à l'Agence Groupes SNCF.

Cette demande peut être formulée :

- Par téléphone : 0 810 879 479\*\*
- Par Internet via le formulaire de demande de devis accessible sur cette page : <https://sncf.force.com/TrainVoyagesenGroupe/s/>

en précisant ses coordonnées et les informations suivantes :

- le nombre et la répartition des voyageurs par tranche d'âge
- date(s) et horaire(s) du voyage souhaité
- prestation(s) envisagée(s)
- une ou plusieurs solutions de remplacement au cas où la demande initiale ne pourrait être satisfaite.

SNCF traite le dossier et effectue les réservations. L'interlocuteur commercial adresse au client un contrat de vente « groupes » indiquant les conditions de voyage avec prix et places garantis pour le groupe. Ce contrat indique le montant de la somme à verser pour confirmation.

## Art. 3 –CONFIRMATION DES RESERVATIONS

Afin de confirmer sa demande et l'acceptation de ces réservations au(x) tarif(s) indiqué(s), au(x) date(s) et train(s) désigné(s), le client est tenu de valider les CGV et d'accepter les délais de paiement du solde de son voyage.

**- Synthèse des délais de validation des CGV, des délais paiement du solde de voyage selon la date d'anticipation du voyage.**

J : correspond au Jour du voyage

D : correspond à la date d'envoi du Courriel de Proposition de voyage ou du Contrat papier

Vente	Validation de la proposition et CGV	Paiement du solde
De J-330 à J-90	D+15	J-60
J-89 à J-80	D+5	J-60
De J-79 à J-60	D+1	J-60
De J-59 à J-50	D+1	J-50
J-49 à J-35	D+1	J-30
J-34 à J-20	D+1	D+1
J-19 à J-10	D	Le jour même
J-9 à J-3	D	Retrait en gare
J-2 à J-1	D	Retrait en gare

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

En cas d'absence de paiement du solde du voyage conformément à l'alinéa précédent, le contrat n'est pas considéré comme conclu.

Le règlement du solde entraîne l'acceptation sans réserve par le client des termes du contrat de transport.

Aucune modification, rature ou surcharge ne doit être apportée sur le contrat par le client, celui-ci deviendrait alors caduque et serait annulé de plein droit.

## Art. 4 – CONFIRMATION DES EFFECTIFS

J : correspond au Jour du voyage

Le Client est tenu de communiquer à l'Agence groupe SNCF par message électronique ou téléphone les effectifs définitifs du Groupe et la répartition exacte des Voyageurs par typologie mentionnés à l'article 2 ci-avant, au moins 80 Jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage. À défaut, le Client recevra une facture à régler à J-75 et devra payer le solde pour un encaissement au plus tard à J-60.

## Art. 5– PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

Le paiement total du voyage peut être réalisé par le Client par virement bancaire ou par chèque, dans les conditions décrites au sein du présent article 3, et doit intervenir dans les délais décrits au sein de l'article 3. Passé ce délai, SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler les réservations correspondantes et d'appliquer les règles d'annulation indiquées à l'article 7.

Le paiement du solde par virement bancaire doit être effectué sur l'IBAN suivant

IBAN FR26 2004 1000 0157 5662 6H02 083

BIC PSSTFRPPPAR

Titulaire du compte : SNCF / BCC / ACV EST

Il doit également indiquer le numéro de l'affaire, repris dans ce même Courriel, dans les commentaires du virement.

En aucun cas, l'avis de virement ne peut être considéré comme le paiement du voyage, seul le virement effectif confirmera la vente.

En cas de paiement par chèque, le Client devra annoter le numéro de l'affaire repris dans le Courriel de Proposition de voyage au dos de ce dernier. Le chèque est à envoyer à l'adresse de l'Agence Groupe indiquée ci-dessous :

SA SNCF VOYAGEURS

VOYAGES SNCF – TGV EST L'EUROPEENNE

AGENCE GROUPE EST

Bureau 261 A – 2e étage

3, Boulevard du Président WILSON

67000 Strasbourg

Passé ces délais, SNCF se réserve le droit d'annuler les réservations correspondantes et d'appliquer les règles d'annulation indiquées à l'Art 3. Les billets seront expédiés au client par courrier au plus tard 7 jours avant la date de départ du voyage.

## Art 6 - MODIFICATION AVANT PAIEMENT SOLDE

Pour toutes les modifications, le Client doit contacter par message électronique ou téléphone, l'Agence groupe SNCF qui procédera à la mise à Jour de la commande.

L'Agence Groupe SNCF communiquera au Client, le Jour du traitement de la demande, par message électronique, la nouvelle répartition par typologie de Voyageurs et le prix recalculé du voyage (aux conditions du Jour du traitement de la demande)

### 6.1 - Réduction du nombre de voyageurs

Dès la validation du devis, le Client peut réduire le nombre de Voyageurs du Groupe ou changer la typologie des Voyageurs de son Groupe. Ces éléments sont confirmés dans le Courriel de confirmation de réservation, conformément aux dispositions du présent article, sous réserve que cette modification soit la même pour l'ensemble des trajets du voyage et que le nombre de Voyageurs reste supérieur ou égal à 10, En cas de modification de la typologie des Voyageurs, le tarif accordé sera celui des conditions tarifaires du Jour.

### 6.2 - Augmentation du nombre de réservations

L'augmentation du nombre de réservation est possible, sous réserve de places disponibles. Le tarif accordé est fonction des disponibilités. A défaut, un tarif supérieur est appliqué en fonction des places disponibles. Les réservations supplémentaires doivent faire l'objet d'un avenant au contrat initial. Les nouvelles places attribuées seront placées dans la même voiture que les places initialement réservées, sous réserve de disponibilités.

## -Art. 7- MODIFICATION OU ANNULATION DES RESERVATIONS APRES PAIEMENT DU SOLDE

### 7.1 – Annulation des réservations à l'initiative de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler le voyage :

En cas de circonstances de force majeure telles que définies par la jurisprudence des tribunaux français, et rendant impossible l'accomplissement de la prestation prévue, dans ce cas, elle restitue au client le montant des sommes déjà versées pour le train et les éventuelles prestations annexes contractualisées entre le client et SNCF

. En cas de faute du Client : non-paiement du solde à la date d'exigibilité

- Lorsque le nombre de participants est inférieur au nombre minimum fixé par le contrat

### 7.2 – Annulation des réservations à l'initiative du client.

- Le Client peut demander l'annulation partielle ou totale du voyage dans les conditions du présent article.
- Pour permettre la remise à disposition des places objet de la réservation initiale, toute demande d'annulation partielle ou totale doit être formulée par le Client par téléphone ou par message électronique auprès de l'Agence groupe SNCF. Etant fermé le week-end et les jours fériés, nous conseillons de joindre l'Agence groupe SNCF le plus tôt possible afin de prendre en compte l'annulation partielle ou totale de réservation et ne pas engendrer de frais supplémentaires.
- Toute demande d'annulation après la date d'exigibilité de paiement du solde et jusqu'à J-8, déclenche des frais de retenue sur le prix des Billets Groupe concernés dont le taux varie en fonction de la date d'enregistrement de la demande d'annulation (cf. Art. 9).
- En cas de force majeure, toute demande d'annulation de dernière minute sera étudiée et traitée uniquement sur présentation d'un titre annoté en gare ou à bord et fera l'objet d'une réclamation auprès du service clientèle en ligne

### 7.3 – Modification après paiement du solde

Pour toutes les modifications, le Client doit contacter par message électronique ou téléphone, l'Agence groupe SNCF qui procédera à la mise à Jour de la commande.

L'Agence Groupe SNCF communiquera au Client, le Jour du traitement de la demande, par message électronique, la nouvelle répartition par

typologie de Voyageurs et le prix recalculé du voyage (aux conditions du Jour du traitement de la demande).

Toute modification du type de passager (billet adulte modifié en billet enfant ou vice versa) entraîne des pénalités.

Le billet initial sera alors annulé avec une retenue calculée selon la date de la demande de modification (cf. ci-dessous) et réémis pour le type de passager souhaité.

Les remises à disposition de places doivent être faites de préférence par téléphone, ou mail à l'agence groupe SNCF. La demande de remboursement, **accompagnée impérativement** des titres de transport, devra être envoyée dès que possible uniquement à l'agence commerciale ayant émis les billets.

Le taux de retenue varie en fonction de la date d'enregistrement de la demande de remboursement.

Pour une annulation effectuée :

**J étant** la date de départ

- entre **la date du paiement du solde** et **J - 30** : retenue de 20 % de la valeur unitaire de chacune des places annulées,
- Entre **J - 29** et **J - 8** : la retenue s'élève à 30 % de la valeur unitaire de chacune des places annulées,
- à partir de **J - 7** : 100 % de retenue.

Les délais mentionnés s'entendent en jours calendaires.

La finalisation de l'après-vente peut avoir lieu au plus tard jusqu'à 2 mois après la date du trajet aller sous réserve d'avoir effectué les remises à disposition des places avant J-7.

## Art. 8 – PERTE DES TITRES DE TRANSPORT

En cas de perte ou de vol des titres de transport un nouveau billet de groupe peut être réémis contre paiement