

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BILLETS DE GROUPES RENFE SNCF EN COOPERATION ⁽¹⁾

Les présentes conditions générales de vente régissent les contrats conclus entre SNCF et sa clientèle dans le cadre des voyages en groupes sur les relations RENFE SNCF EN COOPERATION (France-Espagne en TGV).

Art. 1 - MODALITES DES TARIFS GROUPES

Le groupe (ci-après le « Groupe ») doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyager ensemble et pour le même motif à destination. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme organisateur de voyages ou de séjour, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise...) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage. Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage.

Les réductions accordées aux Groupes sont appliquées dans la limite des places affectées à ces tarifs dans les trains concernés.

Une réduction sur le prix Groupes « adulte » est accordée aux voyageurs de moins de 28 ans.

Toute modification du voyage autre que celle portant sur le nombre de voyageurs (cf. Article. 7) et notamment de modification d'une date de voyage, d'un parcours, d'un train, fera l'objet d'une annulation sans réserve du contrat de vente initial et d'une nouvelle négociation tarifaire.

Il est précisé que les délais mentionnés au titre des présentes s'entendent en jours calendaires.

Le calcul des retenues s'effectue par tranche de 24h à partir de l'heure de départ du train réservé (1 jour=24 heures).

Art. 2 - MODALITES DE RESERVATION

Tout Groupe d'au moins 10 personnes qui entend bénéficier des conditions tarifaires des voyageurs en groupes (ci-après les « Voyageurs ») est tenu de réserver des places pour chacune des personnes composant le groupe.

Le représentant du Groupe (ci-après 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 : voyageengroupe@sncf.fr

Etant précisé que l'Agence Groupes SNCF est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

** service 0,05€/minute + prix appel.

La demande de réservation doit indiquer les informations suivantes :

- Le nom et les coordonnées du Client (ou le cas échéant, la raison sociale et l'adresse postale du Client),
- Le numéro de téléphone portable du Client ainsi qu'une adresse électronique valide,
- Le nombre et la répartition des Voyageurs par tranche d'âge (adultes de 28 ans et plus et de jeunes de moins de 28 ans),
- Les date(s) et horaire(s) du voyage souhaité,
- Les prestation(s) envisagée(s),
- Une ou plusieurs solutions de remplacement au cas où la demande initiale ne pourrait être satisfaite.

SNCF VOYAGEURS traite le dossier et effectue les réservations.

L'Agence Groupes SNCF adresse au client un contrat de vente « groupes » (ci-après le « Contrat ») indiquant les conditions de voyage avec prix et places garantis pour le groupe.

Ce Contrat indique le montant de la somme à verser par l'Organisateur pour confirmation de sa réservation.

Toute modification du voyage autre que celle portant sur le nombre de Voyageurs (cf. Article 7) et notamment la modification d'une date de voyage, d'un parcours, d'un numéro de train soumis à réservation ou non, pour un ou plusieurs Voyageurs fera l'objet d'une annulation sans réserve du Contrat et, le cas échéant, d'une nouvelle négociation tarifaire.

Art. 3 - CONFIRMATION DES RESERVATIONS

Afin de confirmer sa demande et l'acceptation de sa (ses) réservation(s) au(x) tarif(s) et date(s) indiqué(s) et train(s) désigné(s), le Client est tenu d'adresser à l'Agence Groupes SNCF :

- Le Contrat dûment signé et paraphé en bas de chaque page (aucune modification, rature ou surcharge ne doit être apportée sur le Contrat par le Client),
- Selon la date d'envoi du Contrat /Devis par SNCF VOYAGEURS est, une validation sera demandée selon l'échéance ci-dessous :

Vente J jour du voyage	Validation contrat/devis D date d'envoi
De J-119 à J-90	D+15
De J-89 à j-80	D+5
De J-79 à j-20	D+1
De J-19 à j-10	D
De J-9 à j-3	D
De J-2 à J-1	D

Le Contrat n'est considéré comme conclu qu'à réception par l'Agence Groupes SNCF du Contrat signé par le Client (sans rature, modification ou surcharge) et du règlement du montant total du Billet Groupe, selon les cas visés ci-avant.

Art. 4 - CONFIRMATION DES EFFECTIFS

Le Client est tenu de communiquer à l'Agence Groupes SNCF les effectifs définitifs du groupe et la répartition exacte du nombre d'adultes et de jeunes :

- Au moins 80 jours avant la date de départ du voyage pour les demandes de réservations effectuées de J-119 à J-90 jours avant le départ,
- Dès la demande de réservation dans les autres cas.

En cas de modifications par le Client, sur les effectifs et ou sur la répartition d'adultes et jeunes de moins de 28 ans stipulé au Contrat, SNCF VOYAGEURS communique au client le montant du voyage et la nouvelle répartition par tranche d'âge, le prix du voyage recalculé aux conditions du jour.

Art. 5 - PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

Le paiement total du voyage, doit intervenir au plus tard :

Date de voyage	Délai pour le Paiement du solde
De J-119 à J-90	J-60
De J-89 à J-80	J-60
De J-79 à J-60	J-60
De J-59 à J-50	J-50
De J-49 à J-35	J-30
De J-34 à J-20	D+1
De J-19 à j-10	Le jour même
De J-9 à j-3	Retrait et règlement en gare
De J-2 à J-1	Retrait et règlement en gare

Passé ces délais, SNCF VOYAGEURS se réserve le droit d'annuler les réservations correspondantes et d'appliquer les règles d'annulation indiquées à l'Article 8.

Art 6 - EMISION DES BILLETS GROUPE

L'Agence Groupes SNCF fera parvenir au Client les titres de transport des Voyageurs du Groupe (ci-après les BILLETS GROUPE) par courrier au plus tard 7 jours avant la date de départ du voyage.

d'avoir effectué les remises à disposition des places avant J-7, et de restituer les Billets Groupe annotés par le contrôleur.

Art 7 - MODIFICATION AVANT PAIEMENT SOLDE

7.1 - Réduction du nombre de Voyageurs

Le Client peut réduire le nombre de Voyageurs indiqué au Contrat conformément aux dispositions du présent article, sous réserve que le nombre minimum de Voyageurs stipulé à l'Article 1 ci-dessus soit respecté.

Dans ce cas, la modalité suivante est applicable :

- Réduction communiquée à l'Agence Groupes SNCF jusqu'à J-60 sans frais.

J étant la date de départ du voyage.

Le nombre de jours est calculé à partir de la date de départ du trajet aller.

7.2 - Augmentation du nombre de Voyageurs

L'augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe et donc de réservations est possible en contactant l'Agence Groupes SNCF (cf. Article 2), sous réserve de places disponibles. Le tarif accordé est fonction des disponibilités.

A défaut, un tarif supérieur à celui du Contrat peut être appliqué en fonction des places disponibles. Les réservations supplémentaires doivent faire l'objet d'un avenant au Contrat accompagné du paiement de la totalité (cf. Article 4).

L'avenant signé et le montant de la totalité du voyage devront être renvoyés à l'Agence Groupes SNCF dans les délais et conditions énoncés dans l'avenant. Les nouvelles places attribuées seront placées dans la même voiture que les places initialement réservées, sous réserve de disponibilités.

Art. 8 - ANNULATION TOTALE DES RESERVATIONS AVANT PAIEMENT DU SOLDE

SNCF se réserve le droit d'annuler le voyage, lorsqu'elle est en présence de circonstances susceptibles de rendre impossible l'accomplissement de la prestation prévue.

Art. 9 - MODIFICATION DES RESERVATIONS APRES PAIEMENT DU SOLDE

Toute modification du type de passager (billet adulte modifié en billet jeunes 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. Article 10 ci-dessous) et réémis pour le type de passager souhaité.

Art. 10 - ANNULATION TOTALE DES RESERVATIONS APRES PAIEMENT DU SOLDE

Le Client peut demander l'annulation du voyage objet du Contrat dans les conditions du présent article.

10.1 : Sur TGV France Espagne :

Pour permettre la remise à disposition des places objet des Billets Groupe, toute demande d'annulation partielle ou totale doit être formulée par le Client exclusivement par téléphone auprès de l'Agence Groupes SNCF.

La demande de remboursement devra être envoyée dès que possible par courrier à l'Agence Groupes SNCF ayant émis les Billets Groupe.

En cas de demande partielle de remboursement, la demande du Client doit impérativement être accompagnée des Billets Groupe concernés sur lesquels le contrôleur aura, à la demande du Responsable du Groupe, annoté le nombre de Voyageurs effectifs à la date du voyage ainsi que leur statut au regard des tarifs applicables.

Toute demande d'annulation acceptée par SNCF VOYAGEURS entraîne une retenue sur le prix des Billets Groupe concernés dont le taux varie en fonction de la date d'enregistrement de la demande d'annulation.

J : étant la date de départ du voyage.

Pour une annulation effectuée :

- Dès le règlement du solde et jusqu'à 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,
- Entre J - 7 et l'heure de départ du train (H): la retenue s'élève à 75 % de la valeur unitaire de chacune des places annulées.

La finalisation de l'après-vente lié à l'annulation visée ci-avant peut avoir lieu au plus tard jusqu'à 2 mois après la date du trajet aller sous réserve

Diffusible

(1) Conditions de vente applicables pour les voyages à compter du 19 OCTOBRE 2020

10.2 : Sur les trains intérieurs espagnols :

Pour les trajets effectués en continuité du TGV France Espagne, la retenue s'élève à :

- Jusqu'à l'heure de départ du train : à 15% par place annulée.
- Après l'heure de départ du train : 100% de retenue.

Art. 11 - 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 de la totalité du voyage.

Art. 12 - FORMALITES DE POLICE DE L'AIR ET DES FRONTIERES

Tout passager doit pouvoir présenter un passeport en cours de validité ou une carte d'identité en cours de validité.

Art.13 - BAGAGES

Pour des raisons de sécurité, le voyageur ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux, conformément au décret du 22 mars 1942 modifié sur la police des chemins de Fer.

C'est pourquoi il est rappelé que :

- Les membres du groupe devront emporter des bagages à main dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque d'avarie, dans les espaces affectés aux bagages dans les voitures de voyageurs. Ceux-ci restent sous la responsabilité du voyageur.
- Les malles et cantines ne sont pas admises au transport.

Art.14 - PRESENTATION DU GROUPE

Afin de faciliter leur prise en charge par les services Escale, les groupes doivent se présenter 1 heure avant le départ du train.

Les Voyageurs sont invités à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer leur acheminement à la gare de départ dans des conditions permettant de faire respecter cette règle.

En cas de retard du groupe, il ne sera pas possible de différer le départ du train.

Lors du contrôle à bord du train, les Voyageurs devront être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité ou de tout document mentionnant leur date de naissance et permettant de les identifier.

Art.15 - RESPONSABILITE

Le Client est responsable du comportement des Voyageurs du Groupe à bord du train et de tous dommages ou préjudices que ces derniers pourraient causer au train, aux entreprises ELIPSOS, RENFE et SNCF et leur personnel.

En conséquence, le Client s'engage à indemniser les entreprises ELIPSOS, RENFE et SNCF et leur personnel de tout préjudice subi par eux, du fait des Voyageurs du Groupe, à les garantir contre toute action exercée à leur encontre par les victimes ainsi qu'à renoncer à tout recours contre RENFE SNCF EN COOPERATION, son personnel et ses éventuels assureurs.