

Conditions Générales d'Utilisation

Version du 15/11/2016

IMPORTANT : Les Conditions Générales du service de dématérialisation constituent le règlement de ce service et précisent les dispositions qui régissent les relations entre SNCF Mobilités 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 Mobilités, Etablissement Public Industriel et Commercial immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B.552.049.447, dont le siège est situé au 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93200 Saint Denis.

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 membres du Programme Voyageur tout statut confondu (Voyageur, Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus, Grand Voyageur Le Club) possédant un abonnement Fréquence (coupon 3, 6 ou 12 mois) ou une Carte de réduction commerciale (Jeune, Week-end ou Senior+) de voyager avec la carte de fidélité comme unique support pour tous les trajets effectués avec un titre de transport e-billet en France.

II. Conditions d'adhésion au service de dématérialisation

L'adhésion au service de dématérialisation est ouverte à toute personne membre du Programme Voyageur tout statut confondu (Voyageur, Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus, Grand Voyageur Le Club) et possédant un abonnement Fréquence (coupon 3, 6 ou 12 mois) 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, l'application mobile TGV PRO ou l'application mobile SNCF.

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,

Androïd, 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 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 commerciale et la photographie de l'Adhérent s'affichent :

- sur le site moncompte.sncf.com, l'application mobile TGV PRO et l'application mobile SNCF s'il possède un abonnement Fréquence,
- sur le site moncompte.sncf.com et l'application mobile SNCF s'il possède une carte Jeune, Weekend ou Senior +,
- sur le site moncompte.sncf.com et l'application mobile SNCF s'il possède un abonnement Fréquence et une carte 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. Seule la carte de fidélité suffit pour voyager, qu'elle soit au format plastique ou dématérialisée sur l'application mobile TGV PRO ou l'application mobile SNCF.

La carte de fidélité, qui dispose d'un code-barre, offre la possibilité à l'Adhérent de voyager sans support papier. Elle permet ainsi le chargement du titre de transport e-billet, de l'abonnement, du coupon Fréquence et/ou de la carte de réduction commerciale ainsi que de la photographie dans les systèmes informatiques de SNCF Mobilités.

En cas de commande d'un titre de transport e-billet, l'Adhérent doit indiquer son numéro de carte de fidélité au vendeur ou le renseigner lors de toute commande effectuée par téléphone ou sur Internet.

En cas de commande d'un billet TER sans correspondance avec un billet TGV 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 sur support papier.

III.2 Utilisation du service de dématérialisation

L'Adhérent doit se munir de sa carte de fidélité (format plastique ou dématérialisé) pour accéder au train.

L'Adhérent doit présenter au chef de bord le code-barre de sa carte de fidélité sur l'écran éclairé et lisible de son téléphone mobile ou sa carte de fidélité au format plastique afin qu'il puisse vérifier électroniquement la validité du titre de transport e-billet, de l'abonnement et du coupon ou de la Carte de réduction commerciale 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 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 Mobilités.

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.

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 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 et est porteur d'une carte de fidélité.

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 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 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 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 Mobilités 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, 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, 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, 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 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 Mobilités et ne sera plus affichée sur le site moncompte.sncf.com, l'application mobile TGV PRO et l'application mobile SNCF.

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 Mobilités 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, l'application mobile TGV PRO et l'application mobile SNCF.

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 Mobilités 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 Mobilités.

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 Mobilités, 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 Mobilités 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 Mobilités, 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 Mobilités lors de son inscription au service de dématérialisation.

SNCF Mobilités 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 Mobilités, 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 Mobilités 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 et autres cartes de réduction (Jeune, Week-end, Senior +).

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

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

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Il peut également s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données.

Ces droits peuvent être exercés directement auprès de SNCF Mobilités, à l'adresse suivante :

Voyages SNCF – Direction Marketing
BU Projet Factory
2 Place de la Défense – CNIT 1 – BP 440
92 053 Paris La Défense Cedex

L'Adhérent peut également adresser des directives à SNCF Mobilités afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données à caractère personnel après son décès. Les directives données par l'Utilisateur ont un effet limité aux données collectées par SNCF Mobilités dans le cadre de l'utilisation du service de dématérialisation. L'Utilisateur peut exercer l'ensemble de ces droits en envoyant un courrier à l'adresse indiquée ci-dessus.

Tout courrier envoyé par voie électronique ou par voie postale devra être accompagné d'une copie d'un document officiel d'identité.

VIII. Contact

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

Par internet – 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.