

# MAX ACTIF+

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VERSION APPLICABLE POUR LES ABONNÉS MAX ACTIF+ AYANT SOUSCRIT A PARTIR DU 16 NOVEMBRE 2021 ET POUR LES ABONNÉS AYANT SOUSCRIT JUSQU'AU 12 NOVEMBRE 2021, À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> DECEMBRE 2021

### 1. DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

L'abonnement MAX ACTIF+ est un abonnement annuel à prélèvements mensuels ou à paiement comptant donnant droit à un contingent annuel de voyages utilisables dans les trains à réservation obligatoire en France TGV, TGV INOUI, hors OUIGO et transilien et en cas de besoin dans les trains TER et INTERCITES (à réservation obligatoire et sans réservation obligatoire) sur une sélection de parcours (renseignements sur l'ensemble des parcours disponibles, sur Internet ou auprès des points de vente SNCF agréés: agences de voyages, gares et boutiques). Les tarifs sont consultables dans les tarifs voyageurs ([https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/cgv-SNCF-voyageurs\\_tarifs\\_voyageurs.pdf](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/cgv-SNCF-voyageurs_tarifs_voyageurs.pdf)) au volume 6 - recueil des prix, 2.4.4 MAX ACTIF+ à la page 224 du PDF.

L'abonnement MAX ACTIF+ doit droit à un contingent de 450 réservations par année d'abonnement. (Voir conditions d'utilisations des réservations à l'article 3 des présentes conditions générales de vente).

L'abonnement MAX ACTIF+ est valable pour un parcours donné, dans les deux sens de circulation. Il permet également d'accéder à l'ensemble des gares desservies sur le parcours souscrit, ainsi qu'aux gares d'équivalence. Les gares d'équivalence permettent d'utiliser une autre gare au départ ou à l'arrivée en cas de besoin si l'abonné a choisi pour gare principale l'une de celles listées ci-dessous :

- **Paris Nord** : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau.
- **Paris Gare de Lyon** : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau.
- **Paris Montparnasse 1 et 2** : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau, Paris Montparnasse 3, Paris Austerlitz
- **Paris Est** : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau.
- **Lille Flandres** : Lille Europe
- **Calais Ville** : Calais Fréthun
- **Besançon Franche Comté TGV** : Besançon Viotte
- **Belfort-Montbéliard TGV** : Belfort Ville, Montbéliard
- **Lyon Perrache** : Lyon Part-Dieu, Lyon St Exupéry TGV
- **Lyon Part-Dieu** : Lyon Perrache, Lyon St Exupéry TGV
- **Lyon St Exupéry TGV** : Lyon Part-Dieu, Lyon Perrache
- **Marseille St Charles** : Aix en Provence TGV.
- **Aix en Provence TGV** : Marseille St Charles
- **Reims** : Champagne-Ardenne TGV
- **Champagne-Ardenne TGV** : Reims
- **Lorraine TGV** : Metz, Nancy
- **Metz** : Lorraine TGV, Nancy
- **Nancy** : Metz, Lorraine TGV
- **Montpellier Saint Roch** : Montpellier Sud de France
- **Avignon TGV** : Avignon centre

Par dérogation, les titulaires d'un abonnement E-FORFAIT souscrit avant le 30/06/2008, conservent, lorsqu'ils l'ont obtenue, la possibilité d'utiliser pour l'ensemble de leur parcours, un abonnement MAX ACTIF+ Reims-Paris sur lignes classiques pour les trajets suivants en présentant leur dérogation et leur carte d'abonnement lors du contrôle à bord :

- **Rethel -Paris**
- **Charleville-Mézières -Paris,**
- **Sedan -Paris**

## 2. LES TARIFS

Le prix de l'abonnement MAX ACTIF+ est déterminé en fonction de la classe de voyage et du parcours choisi.

L'ancienneté de l'abonné sur un produit forfait mensuel ou sur l'abonnement e-forfait est également prise en compte et donne lieu à un tarif privilégié si l'abonné bénéficiait avant son adhésion à l'abonnement MAX ACTIF+ du tarif accordé aux clients disposant de plus de deux ans d'ancienneté et consommant annuellement plus de 9 coupons mensuels par an.

Les tarifs en vigueur sont accessibles sur internet dans les tarifs voyageurs ([https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/cgv-SNCF-voyageurs\\_tarifs\\_voyageurs.pdf](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/cgv-SNCF-voyageurs_tarifs_voyageurs.pdf)) au volume 6 - recueil des prix, 2.4.4 ou auprès des points de vente agréés SNCF (agences de voyages) lors de la demande de devis.

Une majoration tarifaire commune à tous les tarifs SNCF et homologuée par l'Etat pourra être appliquée annuellement. De ce fait, les tarifs peuvent évoluer en cours d'année, à une date commune à tous les contrats et non à la date anniversaire de chaque contrat pris individuellement.

Dans le cadre d'une révision des tarifs à l'initiative de la SNCF, SNCF Voyageurs informera par email chaque Abonné (ou chaque Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) du nouveau prix applicable, ainsi que de la date d'effet, qui ne pourra être antérieure à trois (3) mois suivant la notification de majoration tarifaire aux Abonnés et/ou aux Payeurs. Dans ce cas, l'Abonné ou le Payeur a la possibilité de résilier l'Abonnement, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de l'email, sans aucun frais ni aucune pénalité, en remplissant le formulaire de contacts et en sélectionnant le motif / sous-motif : Mon abonnement - Résiliation de mon abonnement - Mise à jour des conditions générales de ventes depuis l'espace client.

A défaut de manifestation de l'Abonné ou du Payeur d'ici à la mise en application des nouvelles conditions générales de vente, la majoration tarifaire vaudra consentement de la part du Payeur. En cas de directives contradictoires entre l'Abonné et le Payeur, les directives communiquées par le Payeur prévaudront sur celles communiquées par l'Abonné.

Aucune majoration tarifaire ne sera rétroactive.

## 3. LES RESERVATIONS

L'abonnement MAX ACTIF+ donne au client le droit de disposer de 450 réservations au cours des douze mois de la période de validité de l'abonnement à utiliser du lundi au dimanche. A la fin de cette période, le client perd définitivement le bénéfice des réservations non utilisées. En cas de reconduction, les réservations non utilisées ne seront ni reportées, ni remboursées sur le nouvel abonnement.

En cas d'épuisement avant la fin des douze mois de la période de validité de la totalité du contingent de réservations allouées, le client reste redevable des mensualités impayées ou non encore échues. Il ne peut plus bénéficier des avantages de l'abonnement, mais a toutefois la possibilité de le recharger en achetant des droits de réservations supplémentaires, vendues par lot de 10 au minimum. La demande doit être réalisée via le formulaire disponible sur l'espace client. Le coût initial du lot est de quinze euros (1,50€ par réservation supplémentaire), il est fixe quel que soit le parcours ou la classe demandée. Le montant de l'achat de ces réservations supplémentaires sera ajouté au prélèvement du mois suivant. Ces réservations supplémentaires doivent être utilisées avant la fin des douze mois de l'abonnement : en cas de reconduction de l'abonnement, elles ne seront ni reportées, ni remboursées sur le nouvel abonnement.

L'abonné au produit MAX ACTIF+ ne doit voyager qu'avec des réservations associées à son compte abonné, il n'a pas le droit de voyager avec des réservations à 1,50€ achetées indépendamment de son compte, sinon, il s'expose à un redressement au prix du plein tarif lors du contrôle à bord et aucun remboursement ne sera effectué.

Le nombre de réservations auxquelles donne droit l'abonnement MAX ACTIF+ peut être modifié par SNCF Voyageurs. Cette modification rentrera en vigueur lors du renouvellement de l'abonnement.

Le nombre de réservations allouées sur une période de douze mois pourra, de façon identique pour l'ensemble des abonnés, être adapté, augmenté ou diminué, en fonction de l'utilisation réelle. En cas de modification du nombre de réservations alloué, SNCF Voyageurs informera chaque abonné individuellement du nouveau barème applicable lors du renouvellement de son abonnement.

L'abonné a la possibilité d'emprunter tous les TGV ainsi concernés sans restriction, dans la limite des places disponibles et du contingent de 450 réservations accordé à l'abonné ; La commande de ces réservations s'effectue exclusivement via le compte abonné (espace client) sur Internet. La commande pourra se faire exceptionnellement auprès du point de vente SNCF agréé de son choix (gares, boutiques ou agences de voyages) uniquement pour un départ le jour même et si le compte abonné (espace client) est inaccessible. Après chaque réservation d'un ou plusieurs trajets depuis le compte abonné (espace client), un email reprenant les coordonnées de chaque place réservée, sera systématiquement envoyé. Le document imprimé à partir du courrier électronique reçu ne constitue pas un titre de transport.

Enfin, pour les clients titulaires d'un smartphone, l'application TGV INOUI Pro est un compagnon de voyages idéal permettant d'avoir toutes les informations sur les dossiers voyages en cours, connaître le placement à bord, recevoir des notifications en cas de perturbation, synchroniser les voyages avec le calendrier du smartphone. Elle est disponible gratuitement sur IPHONE et ANDROID.

## 4. LES CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION A L'ABONNEMENT

La souscription à l'abonnement MAX ACTIF+, incluant les présentes Conditions Générales, se fait uniquement et intégralement en ligne depuis les sites des agences de voyage agréés SNCF.

En 1ère étape, l'abonné est invité à saisir son identifiant « Mon identifiant SNCF », si l'abonné n'a pas de compte, il devra créer un compte et valider les Conditions Générales d'Utilisation du service « Mon identifiant SNCF » disponibles ici : <https://monidentifiant.sncf/tos/cgu.pdf> ainsi que la charte de protection des données à caractère personnel consultable via le lien suivant [https://monidentifiant.sncf/tos/FR\\_dcp.html](https://monidentifiant.sncf/tos/FR_dcp.html), pour pouvoir souscrire à l'abonnement.

Mon identifiant SNCF est l'identifiant unique SNCF et permet d'accéder à l'espace client. Pour adhérer au service il devra renseigner les informations suivantes (pour plus d'information : consulter les conditions générales d'utilisation <https://monidentifiant.sncf/tos/cgu.pdf>) :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- E-mail
- Mot de passe

En 2ème étape, le client doit valider son devis en sélectionnant son trajet, sa classe de confort et sélectionner ses modalités (comptant ou mensuel) moyen de paiement (comptant : prélèvement SEPA unique ou carte bancaire ; mensuel : prélèvement SEPA) :

L'abonnement est valable sur un trajet (Ex : Paris – Le Mans), dans les deux sens de circulation. Lors de sa souscription, le client a la possibilité de débiter son abonnement dès le mois en cours (jour de la souscription), le mois suivant (M+1) ou encore le mois d'après (M+2).

Dans le cas d'une souscription en cours de mois, le client paiera sa 1ère mensualité au prorata.

Ainsi, un client du trajet Paris – Le Mans (mensualité 2<sup>nd</sup>e classe de 519€) avec une souscription active dès le 16 juin sera redevable de 259,50€ soit la moitié d'une mensualité pour un abonnement valable 15 jours sur un mois de 30 jours (519€ /30 jours d'abonnement \* 15 jours qui correspondent à la durée durant laquelle l'abonnement est valide).

Pour une souscription à partir du 25 du mois en cours avec prélèvement mensuel, l'abonné sera prélevé du mois en cours au prorata du nombre de jours durant lequel il sera abonné sur le mois et de la totalité du mois suivant.

Ainsi, un client Paris-Le Mans avec une souscription active le 25 juin sera prélevé de 103,80€ (519€ / 30jours d'abonnement \*6 jours qui correspondent à la durée durant laquelle l'abonnement est valide au mois de juin) + 519€ pour sa mensualité de juillet soit 622.8€.

Une facture sera éditée le jour même et le paiement sera présenté dès le lendemain.

Pour les clients ayant choisi un démarrage de l'abonnement le mois suivant(M+1) ou encore le mois d'après, le 1er prélèvement sera présenté le lendemain et une facture sera éditée le jour de souscription à l'abonnement.

Afin de continuer la procédure de souscription à l'Abonnement, l'Abonné est invité à compléter et vérifier ses informations personnelles et coordonnées, et à renseigner les informations personnelles et coordonnées relatives au Payeur si différent de l'abonné, en mentionnant :

**Pour les informations personnelles et coordonnées relatives à l'Abonné :**

- Sa civilité,
- Son nom,
- Son prénom,
- Sa date de naissance,
- Son adresse email,
- Son numéro de téléphone mobile français,
- Son adresse postale en France métropolitaine.

Les informations renseignées lors de la création du compte « Mon Identifiant SNCF » ne seront pas modifiables lors de l'Adhésion. Le client devra faire une demande depuis son espace client, dans la rubrique FAQ depuis le formulaire de contact, en sélectionnant le motif Mes Données Personnelles et le sous-motif « Mise à jour de mes données personnelles » ou [depuis le formulaire](#).

**Pour les informations personnelles et coordonnées relatives au Payeur si différent de l'abonné :**

- Sa civilité,
- Sa raison sociale (si le payeur est une entreprise)
- Son nom,
- Son prénom,
- Son adresse email,
- Son adresse postale en France métropolitaine,
- Son numéro de téléphone mobile français

A cette étape, l'abonné est invité à valider les conditions générales de l'offre et les conditions générales du service de dématérialisation de l'Abonnement en cliquant sur « valider ». Les CGU du service de dématérialisation sont disponibles [ici](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/dematerialisation/CGU/CGU_service_de_dematerialisation.pdf) : [https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/dematerialisation/CGU/CGU\\_service\\_de\\_dematerialisation.pdf](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/dematerialisation/CGU/CGU_service_de_dematerialisation.pdf)

Enfin, l'Abonné est invité à télécharger ces documents :

- Un document d'identité (recto-verso)
- Une photo d'identité d'un poids de 5 Mo max.
- Un document d'identité ou KBIS émis depuis moins de 3 mois si le payeur est différent de l'abonné ou une entreprise
- Un RIB au nom du payeur si l'Abonné choisit le prélèvement mensuel. Le nom et le prénom devront correspondre à la pièce d'identité du payeur fournie.

**Sont considérés comme des documents officiels d'identité lors de la souscription :**

- Pour un Abonné citoyen français : la carte d'identité nationale, le passeport, les permis de conduire édités depuis 1985 ;
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays de l'UE hors France : la carte d'identité du pays, le passeport, les titres de séjour français (reco/verso sur la même page du document numérisé)
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays hors UE : le passeport, les titres de séjour français (reco/verso sur la même page du document numérisé).

Cette liste de documents est susceptible d'évoluer et n'est pas exhaustive.

La photographie de l'Abonné est collectée à des fins de contrôle lors de l'embarquement et à bord des trains par des agents SNCF assermentés. Cette photographie doit répondre à plusieurs critères :

- Elle doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre, uni et clair ;
- Elle doit faire sortir nettement le contour et les détails du portrait ;

- La tête doit être prise de face ou au maximum de trois quarts, sans lunettes ou couvre-chef ;
- Le sujet doit fixer l'objectif. Il doit adopter une expression neutre et avoir la bouche fermée ;
- Le visage doit être dégagé. Les yeux doivent être parfaitement visibles et ouverts.

Seules les photographies récentes et permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées. Une comparaison sera effectuée avec le document officiel d'identité lors de la souscription à l'Abonnement à titre de contrôle de cohérence. Cette photographie n'est modifiable qu'une fois par an par l'Abonné et plus sur demande de SNCF Voyageurs dans le cas de doute sur la photo (photo ne permettant pas de discerner clairement la ressemblance avec l'Abonné).

Les documents sont contrôlés en temps réel afin de s'assurer que les informations fournies concordent avec le document d'identité. Après 3 tentatives en échec, l'Abonné sera invité à remplir un formulaire en ligne afin d'envoyer ses documents au service de relation client.

Dans le cas d'un paiement mensuel par prélèvement, l'Abonné est invité à charger son RIB. Les informations personnelles présentes sur le RIB seront comparées aux informations présentes sur le document d'identité afin de limiter la fraude au paiement. L'Abonné devra s'assurer que les informations bancaires sont correctes et renseigner son numéro de portable afin de recevoir un SMS nécessaire à la signature en ligne du mandat de prélèvement SEPA (Single Euro Paiement Area), il devra renseigner le code SMS qu'il aura reçu sur le numéro de téléphone renseigné. Une fois cette étape réalisée, l'Abonné recevra le mandat à l'adresse email renseignée.

Dans le cas d'un règlement par carte bancaire, le Payeur devra renseigner les mentions présentes sur carte bancaire afin de procéder au paiement.

La souscription de l'Abonnement engage le Payeur pour une durée initiale de douze (12) mois, avec un prélèvement mensuel selon le trajet et la classe (hors prestations supplémentaires payantes).

En validant la signature du mandat de prélèvement ou en payant par carte bancaire, le Payeur s'engage également à respecter les présentes Conditions Générales De Vente et atteste être le titulaire du compte bancaire associé aux coordonnées bancaires (RIB ou CB) renseignées lors de la dernière étape du processus d'adhésion.

Lorsque l'ensemble de ces informations sont renseignées, l'abonné ou le payeur devra cliquer sur « continuer » pour valider sa volonté de souscrire à l'Abonnement. Une page de confirmation s'affichera pour indiquer au Payeur (ou à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur) la validation de sa souscription. Il recevra un email lui confirmant l'activation de son Abonnement.

Toute demande d'adhésion incomplète ou non-conforme à l'article 4 sera refusée.

Sa carte au format PDF (Abonnement Digitalisé) sera disponible sur son espace client, dans la rubrique « abonnement » puis « mes justificatifs ».

## 5. LES MODIFICATIONS DES INFORMATIONS RENSEIGNEES

L'Abonné pourra modifier ses coordonnées personnelles ainsi que celles du Payeur depuis son espace client, à l'exception des noms, prénoms et date de naissance qui doivent faire l'objet d'une demande auprès du service de relation client via le formulaire accessible à la rubrique FAQ de son espace client, en sélectionnant le motif Mes Données Personnelles et le sous-motif Mise à jour de mes données personnelles. Cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité (carte d'identité ou passeport).

## 6. LE DROIT DE RETRACTATION

Pour toute souscription à l'Abonnement effectuée sur Internet, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'achat de son Abonnement. Passé ce délai, le client doit se soumettre aux conditions de résiliation prévues dans l'article 15.

Afin de se rétracter, le client devra contacter le service de relation client :

- Depuis le formulaire de contact accessible depuis son espace personnel en sélectionnant le motif Mon abonnement, le sous-motif Résiliation de mon abonnement - Exercice du droit à la rétractation.

- Par courrier à l'adresse :  
Service clients MAX ACTIF  
62973 ARRAS CEDEX 9

L'Abonné ou le Payeur peut utiliser le formulaire de rétractation présent en annexe des présentes Conditions générales de vente afin de réaliser sa demande. Les frais d'envoi du courrier sont à la charge de l'Abonné (ou du Payeur).

Dans le cas où une mensualité a été débitée ou que l'abonnement a été payé au comptant par carte bancaire, la somme dépensée sera remboursée sous 14 jours calendaires à compter de la réception d'une notification de rétractation. SNCF Voyageurs traitera le remboursement sous 14 jours et le virement apparaîtra sous 3 semaines (délais bancaires) à partir de la date de traitement par le service de relation client. Pour les abonnés ayant reçu une carte d'abonnement au format ISO, elle devra être ajoutée au courrier de demande de rétractation. L'envoi de la carte est à la charge de l'abonné (ou du payeur).

Dans le cas où l'abonnement a été payé au comptant par prélèvement, le payeur devra envoyer son RIB afin d'être remboursé.

Dans le cas où la mensualité n'a pas été débitée l'abonné (ou le payeur) n'aura droit à aucun remboursement.

Si aucun voyage n'a été réalisé, l'abonné (ou le payeur) sera remboursé de la totalité de la mensualité débitée.

Dans le cas où l'abonné a effectué des voyages avant sa demande de rétractation, et même si le délai légal de demande de rétractation de 14 jours est respecté, l'utilisation du droit de rétractation ne pourra pas être considéré comme étant de bonne foi.

Toutes les réservations à venir seront supprimées au traitement de la demande de rétractation.

## 7. LES CONDITIONS D'UTILISATION

L'abonnement MAX ACTIF+ est rigoureusement personnel et incessible.

Chaque abonné qui a souscrit a reçu une carte nominative, au format Iso (format carte bancaire) ou un support digitalisé (format PDF), sur lesquels figurent ses nom et prénom, sa photographie, son numéro d'abonné, la mention de sa classe de voyage (2nde ou 1ère), le trajet pour lequel l'Abonnement est valable. Pour la carte ISO une photographie et un code barre 2D sont présents.

L'abonnement, quant à lui, débute soit en cours de mois soit en début de mois pour les mois M+1 et M2 de la date de souscription. Il est valable pour une durée de douze mois consécutifs à partir de cette date d'activation. (Hors cas de suspension éventuel de l'abonnement).

A la souscription, chaque Abonné obtiendra son abonnement sur support digitalisé (au format PDF) reprenant les caractéristiques de son abonnement ainsi que les informations personnelles de l'abonné.

## 8. LA MODIFICATION EN COURS D'ABONNEMENT DE LA CLASSE DE VOYAGE OU DU PARCOURS

La modification de classe ou du parcours en cours d'abonnement doit être demandée depuis le formulaire de demande accessible depuis l'espace personnel de l'Abonné. (bouton modifier de la rubrique Mon abonnement de l'espace client). Le service de relation client procédera à une modification de contrat. Les réservations préalablement effectuées pour des dates postérieures à la date d'effet de la modification sont systématiquement annulées au moment de la modification du contrat.

La modification prend effet le premier jour d'un mois ultérieur : pour prendre effet le 1er du mois M+1, elle doit être parvenue au plus tard 3 jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le mois suivant pour une prise en compte le 1er du mois M+1.

Le nouveau montant des mensualités est prélevé à partir de la date d'effet de la modification demandée (prélèvement effectif le 5 de chaque mois).

Pour un client avec paiement comptant, SNCF Voyageurs remboursera une partie du paiement initial si le nouvel abonnement

est à un tarif moins élevé que le tarif initial. Si le nouvel abonnement est à un tarif plus élevé, l'Abonné devra régler la différence à SNCF Voyageurs.

Exemple 1 : j'ai payé mon abonnement annuel en 2<sup>nd</sup>e classe au tarif de 5000€ et au cours du 6<sup>ème</sup> mois d'abonnement, je demande à modifier ma classe de voyage, pour la 1<sup>ère</sup> classe (coût de l'abonnement à 7500€). Je devrai payer à SNCF Voyageurs la somme de 1250€ : (7500€ sur 12 mois, moins les 5000€ déjà réglés) / 12 mois d'abonnement \* 6 mois d'abonnement à venir = 1250€.

Exemple 2 : j'ai payé mon abonnement annuel en 1<sup>ère</sup> classe au tarif de 7500€ et je souhaite modifier ma classe de voyage, pour la 2<sup>nd</sup>e classe au bout du 6<sup>ème</sup> mois d'abonnement pour un prix de 5000€. SNCF me remboursera 1250€ : (7500€ - 5000€) / 12 mois d'abonnement \* 6 mois d'abonnement à venir = 1250€.

## 9. LA SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement peut, à tout moment, faire l'objet d'une suspension à l'initiative de l'Abonné (ou du Payeur). Cette demande doit être adressée au service client MAX ACTIF+ via le formulaire de demande accessible depuis l'espace client de l'Abonné en sélectionnant le motif : suspension, demande de suspension et en sélectionnant la date de début et de fin de la période de suspension ainsi qu'un justificatif.

La demande de suspension sera refusée si l'Abonné (ou le payeur) présente des incidents de paiement non résolus au moment de la demande.

La demande doit être faite depuis le formulaire de demande disponible depuis l'espace client au moins 3 jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le mois suivant pour être prise en compte dès le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant. La suspension en cours de mois n'est pas possible.

Pour pouvoir être validée, la demande de suspension doit correspondre à un des cas énumérés ci-après et être accompagnée d'un justificatif officiel :

- Cas concernant l'Abonné (ou le Payeur) : maladie de longue durée, congé maternité, congé parental, mutation, licenciement ou autre cas de cessation du contrat de travail.
- Cas concernant le conjoint de l'Abonné (ou du Payeur) : décès.

La durée de suspension est au minimum de deux mois et au maximum d'un an (sauf, par dérogation, en cas de longue maladie). Au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit.

Pendant la période de suspension de l'abonnement, la facturation de l'abonnement et les prélèvements automatiques sont suspendus.

En cas de demande de modification de la date de reprise communiquée lors de la demande de suspension, la nouvelle date souhaitée doit être communiquée au plus tard 3 jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant la date de reprise initiale. La demande de prolongation est soumise à la présentation d'un justificatif.

Les réservations effectuées avant la demande de suspension pour des voyages survenant durant la période de suspension sont automatiquement annulées et recreditées. Le client pourra à nouveau réserver, afin de préparer ses futurs voyages, un mois avant la reprise de son abonnement.

La reprise de l'abonnement s'effectue pour une durée égale à 12 mois moins la durée effectuée avant la suspension, avec le nombre de réservations qui restaient avant la suspension. La reprise prend effet à compter du premier jour d'un mois.

À la reprise de l'abonnement, une facture est émise le 1<sup>er</sup> du mois et le premier prélèvement est effectué le 5 du mois de la reprise.

## 10. LES MODALITES DE RESERVATION D'UN TRAJET ET DE CIRCULATION

### 10.1. LES MODALITES DE RESERVATIONS

Les réservations au titre de l'abonnement MAX ACTIF+ doivent s'effectuer depuis l'espace client de l'Abonné. L'Abonné peut réserver sur l'ensemble des trains de son trajet dans la limite des places disponibles.

En considération du caractère inaccessibles et personnels de l'abonnement MAX ACTIF+, le client ne peut pas effectuer plus de quatre trajets par jour. Les trajets devront être espacés d'au moins deux heures au départ ou à l'arrivée pour des gares dans une même zone. Ainsi, par exemple, un client qui a effectué une réservation pour un train au départ de Paris-Est à 16h30 ne peut pas réserver pour un nouveau départ de cette même gare, ou d'une gare d'équivalence (Aéroport CDG TGV, Marne-La-

Vallée Chessy TGV, etc.) avant 18h30.

## 10.2. L'ÉCHANGE DES RESERVATIONS

Jusqu'à 30 minutes après départ, la réservation est échangeable gratuitement pour le même jour et le même trajet, même sur un train complet.

A partir de 30 minutes avant le départ, seulement deux échanges sont possibles. A partir du premier échange, le billet est annulable mais ne sera plus recredité sur le compteur de réservation.

Au-delà de 30 minutes après le départ, la réservation est non échangeable.

L'échange de réservation s'effectue soit :

- Sur le compte de l'Abonné sur internet
- Auprès des agences de voyages agréées SNCF
- Sur les Bornes Libre Service et Bornes Express Pro en saisissant la référence de dossier voyage ou le n° carte Programme Voyageur

Les échanges de dernière minute, concernant les voyages du jour et du lendemain au profit d'un autre voyage effectué le même jour que le voyage initialement prévu, sont possibles :

- Depuis l'application mobile TGV INOUI PRO (disponible sur IPHONE, ANDROID).
- Avec le service « Échange Direct » via la ligne Express Pro, accessible au 3635 et dire « Pro » (0,40 € TTC/min, hors surcoût éventuel
- Auprès des agences de voyages agréées SNCF.
- Sur les Bornes Libre Service et Bornes Express Pro en saisissant la référence de dossier voyage ou le n° carte Programme Voyageur

## 10.3. L'ANNULATION DES RESERVATIONS

L'annulation de la réservation est possible jusqu'à 30 minutes après départ si aucun échange n'a été effectué.

Au-delà de 30 minutes après le départ, le billet est annulable mais ne sera pas recredité sur le compteur de réservation.

## 10.4. LES MODALITES DE CIRCULATION

La possibilité d'emprunter un train avant ou après la réservation initiale (souplesse d'accès) est interdite. Tout voyage doit se faire avec une réservation, sur le parcours, la classe et le train emprunté. L'Abonné a accès au service échange garanti qui lui permet de réaliser un échange sur un train complet sans garantie de place assise.

# 11. LA GARANTIE VOYAGE, GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT

Dans le cadre de la Garantie Voyage, Garantie Report ou Remboursement, en cas d'annulation d'un TGV sur lequel le client devait voyager, celui-ci peut, soit reporter son voyage en échangeant son billet avant le départ, soit se faire rembourser en annulant son trajet.

L'accès est autorisé dans les mêmes conditions sur les trains circulant en période normale et sur les trains circulant en période de pointe. Le titulaire de l'abonnement MAX ACTIF+ doit systématiquement et obligatoirement être muni d'une réservation pour le train effectivement emprunté si celui-ci est à réservation obligatoire.

# 12. LE PAIEMENT

## 12.1. LE PAIEMENT MENSUEL PAR PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Le prix de l'abonnement est payable par prélèvements automatiques mensuels. L'Abonné s'engage à accepter un nombre minimum de douze prélèvements.

Conformément à l'article 15 des présentes conditions générales de vente et sous réserve des exceptions qui y sont mentionnées, en cas de résiliation avant cette échéance, une indemnité égale à une mensualité est prélevée. Les prélèvements sont effectués sur un compte courant bancaire ou postal domicilié en Europe, à l'exclusion des Comptes Épargne. Le montant

des prélèvements correspond au 1/12ème de la valeur annuelle de l'abonnement au tarif en vigueur le jour de la commande de l'abonnement, est prélevé le 5 de chaque mois (si le 5 du mois en cours tombe un vendredi, un jour de week-end ou férié, alors le prélèvement aura lieu le lundi qui suit)

Tout changement de domiciliation bancaire et/ou de payeur doit être réalisée 3 jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le prochain mois pour être pris en compte le mois suivant. Elle n'est possible qu'une fois par an.

Si changement de payeur, un nouveau mandat de prélèvement récurrent SEPA devra être signé.

## 12.2. LE PAIEMENT COMPTANT

Le prix de l'abonnement est payable en totalité (12 mensualités) par carte bancaire ou par prélèvement SEPA. Conformément à l'article 15 des présentes conditions générales de vente et sous réserve des exceptions qui y sont mentionnées, en cas de résiliation avant cette échéance, une indemnité égale à une mensualité est retenue.

## 12.3. PAYEUR DIFFERENT DE L'ABONNE

Le payeur peut être différent de l'Abonné, titulaire de l'Abonnement. Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par le client).

Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

Dans le cas où le payeur est une entreprise, il doit être communiqué lors de la souscription l'intitulé exact de l'établissement conformément au KBIS de moins de 3 mois.

# 13. LES INCIDENTS DE PAIEMENT

## 13.1. LES INCIDENTS DE PAIEMENT POUR PROVISION INSUFFISANTE

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement pour provision insuffisante (premier rejet), le client reçoit une notification par email pour l'informer de l'échec de prélèvement et d'un nouveau prélèvement à venir dans les cinq (5) jours suivants la date de réception du rejet. Durant cette période, le client peut continuer à utiliser son abonnement.

Si la nouvelle représentation bancaire échoue (second rejet), alors l'abonnement sera suspendu immédiatement. Le client ne pourra plus circuler à compter de cette date et les réservations prises seront automatiquement annulées. Le client recevra une notification par email pour l'informer de son nouvel échec de prélèvement, de la suspension de son abonnement et de l'annulation de ses réservations.

Le client aura jusqu'à la fin du mois suivant la 1ère facture en rejet pour régulariser sa situation par carte bancaire depuis son espace client. Passé ce délai, l'abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs.

Le compte sera automatiquement réactivé dès régularisation de l'impayé et l'Abonné sera notifié par email.

Dans le cas où la régularisation de l'impayé intervient dans le 2<sup>nd</sup> mois, la facture relative à ce mois sera également due et devra être régularisée par carte bancaire.

*Par exemple : Je dois être prélevé(e) le 5 octobre de 500€ et l'opération est rejetée pour fonds insuffisants. Mon abonnement reste valide, 5 jours après la réception du rejet, une nouvelle demande de prélèvement est présentée sur mon compte. En cas de nouveau rejet, mon compte est suspendu, mes réservations à venir sont supprimées et j'ai jusqu'au 30 novembre pour régulariser ma situation. La facture du mois de novembre restera due.*

Conformément à l'article 15.3 des présentes Conditions Générales, SNCF Voyageurs notifiera la résiliation de l'abonnement par email à l'abonné (et au payeur si celui-ci est différent de l'abonné) à la date de résiliation. Le payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l'Abonnement, ainsi que des frais de résiliation équivalant à une mensualité, si l'Abonnement est résilié avant le douzième (12e) mois d'Abonnement (inclus).

## 13.2. LES INCIDENTS DE PAIEMENT POUR OPPOSITION SUR MANDAT OU MANDAT INVALIDE

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement pour opposition sur mandat, mandat invalide ou empêchant SNCF Voyageurs de prélever le compte du payeur (premier rejet), alors l'abonnement sera immédiatement suspendu et les réservations seront automatiquement annulées.

L'Abonné sera notifié par email de la réception de son rejet de paiement, de la suspension de son abonnement et de l'annulation de ses réservations. Il ne pourra plus circuler à compter de cette date.

L'Abonné devra régulariser le montant dû depuis son espace client par carte bancaire d'ici la fin du mois au cours duquel le rejet aura été reçu. Passé ce délai, l'abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs.

En cas de régularisation, l'abonnement sera immédiatement réactivé.

Conformément à l'article 15.3 des présentes Conditions Générales, SNCF Voyageurs notifiera la résiliation de l'abonnement par email à l'abonné (et au payeur si celui-ci est différent de l'abonné) à la date de résiliation. Le payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l'Abonnement, ainsi que des frais de résiliation équivalant à une mensualité, si l'Abonnement est résilié avant le douzième (12e) mois d'Abonnement (inclus).

SNCF Voyageurs se réserve le droit de confier le recouvrement des sommes dues par un abonné à un tiers.

## 14. LA DUREE

L'Abonnement MAX ACTIF+ est un abonnement d'une durée d'un an (ou 12 mensualités). L'abonnement par prélèvements mensuels est reconduit tacitement à la date anniversaire du contrat.

Pour un abonnement avec paiement comptant, l'abonné sera résilié à la date anniversaire. Afin de prolonger son abonnement au terme des 12 mois, l'Abonné devra réaliser une nouvelle souscription.

30 jours avant la date anniversaire du contrat, un email sera envoyé à l'abonné l'invitant, s'il le souhaite, à informer SNCF Voyageurs par email depuis le formulaire de demande disponible depuis son espace personnel de sa volonté de résilier le contrat à son échéance. S'il souhaite résilier, l'abonné devra avoir fait sa demande jusqu'à trois jours ouvrés avant la date d'échéance (de facturation) de son abonnement.

## 15. LA RESILIATION DE L'ABONNEMENT

### 15.1. LA RESILIATION A L'INITIATIVE DE L'ABONNÉ OU DU PAYEUR

L'abonnement peut être résilié à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur (dans ce dernier cas, le payeur aura seul la charge d'en informer l'abonné).

La résiliation, quel qu'en soit le demandeur, entraîne la perception d'une indemnité forfaitaire, équivalant au montant d'une mensualité, si elle intervient avant les 12 premiers prélèvements (soit la 1ère année d'abonnement). Passé ce délai, l'abonné (ou le payeur) est ensuite libre de résilier son abonnement à tout moment, sans frais, sans être tenu d'attendre la date anniversaire de son adhésion.

La demande de résiliation doit être faite depuis le formulaire de demande disponible depuis l'espace client en sélectionnant le motif Mon abonnement, sous-motif Résiliation de mon abonnement et le détail concernant le motif de résiliation, au moins 3 jours ouvrés avant le mois suivant pour être prise en compte dès le mois suivant. La résiliation n'est pas possible en cours de mois.

Après la résiliation, le client perd le bénéfice de l'abonnement. La carte d'identification n'est plus valable à compter de la date d'effet de la résiliation. Les réservations effectuées par l'abonné au-delà de cette date sont automatiquement annulées à la date de résiliation.

À compter de la date d'effet de la résiliation, les prélèvements automatiques ne sont plus effectués. Si le compte du client en paiement comptant est créditeur, le service clients MAX ACTIF+ procède au remboursement du trop-perçu. Si le compte client est débiteur, la résiliation ne sera effective qu'après régularisation des impayés.

L'indemnité de résiliation avant prélèvement des douze premières mensualités ne sera pas due, sur présentation de pièces justificatives.

- Cas concernant l'abonné (ou le payeur) ou son conjoint : décès, maladie de longue durée empêchant l'utilisation du service,
- Cas concernant uniquement l'abonné (ou le payeur) : congé de maternité, congé parental, licenciement ou autre cas de cessation du contrat de travail, mutation (possibilité de modifier le trajet de l'abonnement et de conserver le bénéfice de l'ancienneté, voir paragraphe 5)

Les contrats souscrits sont indépendants. Ainsi, la résiliation d'un contrat MAX ACTIF+ n'entraîne pas la résiliation du contrat Mon identifiant SNCF et du service de dématérialisation SNCF. A la résiliation du contrat MAX ACTIF+, il sera proposé à

l'Abonné (ou au Payeur si différent de l'Abonné) de résilier le contrat Mon identifiant SNCF. La résiliation du contrat Mon identifiant SNCF ou au service de dématérialisation n'entraîne pas la résiliation du contrat MAX ACTIF+. Cependant, en cas de résiliation au service Mon Identifiant SNCF et si l'abonnement MAX ACTIF+ n'est pas résilié, l'Abonné ne pourra plus accéder à son espace client.

### **15.2 LA RESILIATION DE L'ABONNEMENT MAX ACTIF+ (450 réservations) POUR SOUSCRIPTION DE MAX ACTIF**

L'Abonné (ou le Payeur) souhaitant passer de l'abonnement MAX ACTIF+ vers l'abonnement MAX ACTIF devra résilier son abonnement en cours pour ensuite souscrire à l'offre MAX ACTIF. La résiliation, pour être effective à M+1, devra être réalisée 3 jours ouvrés avant le mois suivant au plus tard.

La résiliation, quel qu'en soit le demandeur, entraîne la perception d'une indemnité forfaitaire, équivalant au montant d'une mensualité, si elle intervient avant les 12 premiers prélèvements (soit la 1ère année d'abonnement). Passé ce délai, l'abonné (ou le payeur) est ensuite libre de résilier son abonnement conformément à l'article 15.1, sans frais, sans être tenu d'attendre la date anniversaire de son adhésion. L'ancienneté acquise avec l'abonnement MAX ACTIF+ est perdue à la résiliation du contrat et ne sera pas prise en compte lors des demandes de suspension ou de résiliation du nouveau contrat.

Après la résiliation, le client perd le bénéfice de l'abonnement. La carte d'identification n'est plus valable à compter de la date d'effet de la résiliation. Les réservations effectuées par l'abonné au-delà de cette date sont automatiquement annulées.

Toute résiliation d'un abonnement MAX ACTIF+ afin de souscrire à un abonnement MAX ACTIF sans reprise sous un an d'un abonnement MAX ACTIF+ ou d'un forfait mensuel entraînera la perte du bénéfice de l'ancienneté acquise.

L'abonnement MAX ACTIF ne permet pas de maintenir le droit à un tarif privilégié.

### **15.3 LA RESILIATION A L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS**

Le contrat est résilié de plein droit par SNCF Voyageurs, avec effet immédiat pour les motifs suivants :

- Prêt à un tiers
- Usurpation d'identité
- Fausse déclaration lors de la souscription
- Réservations abusives ou incohérentes
- Utilisation frauduleuse d'un titre de transport
- Fraude au moyen de paiement (IBAN / CB)
- Non présentation d'un document officiel d'identité
- Fraude à la compensation commerciale
- Voyage en 1ère classe avec un abonnement en 2nde classe.
- Fraude à l'une des composantes de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier)
- Incidents de paiements
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare
- Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative)
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
- Non-respect des dispositions prévues par le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre le droit de se réabonner à l'Abonnement, pour une durée de 6 mois dans les cas suivants de fraude avérée :

- Fraude au moyen de paiement (IBAN / CB)
- Non présentation d'un document officiel d'identité
- Fraude à la compensation commerciale
- Voyage en 1ère classe avec un abonnement en 2nde classe.
- Fraude à l'une des composantes de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier)
- Fraude à l'IBAN.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre le droit de se réabonner à l'abonnement pour une durée de 1 an dans les cas suivants :

- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare
- Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative)
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
- Non-respect des dispositions prévues par le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre jusqu'à régularisation pour le cas suivant :

- Impayés pour provision insuffisante :

Par ailleurs, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation e-billet, d'un abonnement, (titre de transport ou confirmation e-billet périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, échange ou remboursement d'un titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare, entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

Pour les motifs de résiliation indiqués ci-dessus, SNCF Voyageurs notifie la résiliation de l'Abonnement par email au Payeur (et à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur). L'Abonnement sera automatiquement résilié à la fin du mois en cours à compter de l'envoi de l'email notifiant la résiliation de l'Abonnement, étant précisé que le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement jusqu'à la fin du mois d'Abonnement en cours y compris du mois de pénalité si la résiliation intervient dans les 12 premiers mois.

En cas de suspicion d'utilisation de son numéro d'Abonné MAX ACTIF+ par un tiers, l'Abonné devra immédiatement contacter le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'Abonnement MAX ACTIF+.

La résiliation de l'Abonnement par SNCF Voyageurs n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

En cas de contestation, L'abonné dispose en outre des voies de recours suivantes : Contacter le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur l'espace client ou par téléphone au 09 70 60 99 80 s'il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l'encontre de celle-ci.

Tous les clients ayant reçu une carte d'identification et dont l'abonnement a été résilié s'engage à restituer sa carte d'identification par courrier au service clients MAX ACTIF+ dans les 5 jours ouvrables suivant la date d'effet de la résiliation. Toute carte indûment utilisée sera confisquée lors du contrôle à bord et son utilisateur, voyageant sans titre de transport, sera passible de poursuites pénales.

Dans le cas où l'abonné n'est pas le payeur, l'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer au service clients « MAX ACTIF+ » un nouveau payeur.

## 16. LA RESPONSABILITE DU PAYEUR ET DE L'ABONNE

Les conditions générales de ce présent contrat s'imposent à la fois au payeur et à l'abonné.

L'abonné et le payeur reconnaissent 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)

## 17. LE CONTROLE ET LA REGULARISATION

La carte d'abonnement, reçue à la suite de l'adhésion, au format .pdf ou dématérialisée, et un titre de transport valide doivent être systématiquement présentés lors des contrôles en gare ou à bord des trains. La validité de l'abonnement est soumise, d'une part, à cette présentation et, d'autre part, à la possession d'une réservation pour le train emprunté. Le fait d'être dans l'incapacité de présenter la carte d'abonnement, le support au format PDF ou dématérialisé ou de ne pas disposer d'une réservation pour le train emprunté ou de voyager en 1ère classe avec un abonnement valable en 2nde classe, placent le voyageur concerné en situation irrégulière. À ce titre, il fait alors l'objet d'une régularisation, se traduisant par le paiement d'une indemnité, conformément à la réglementation SNCF Voyageurs en vigueur.

L'Abonnement étant strictement personnel, le client doit toujours être en mesure de justifier son identité lors des contrôles à bord des trains ou des opérations d'accueil-embarquement en gare. Il doit spontanément présenter une pièce d'identité au contrôleur s'il n'est pas en possession de sa carte d'abonné lors du contrôle, s'il ne l'a pas encore reçue, ou en cas de perte ou de vol.

Toute utilisation irrégulière de la carte d'abonnement constatée lors d'un contrôle donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire, conformément à la réglementation SNCF Voyageurs en vigueur.

## 18. LES DONNEES PERSONNELLES

SNCF Voyageurs (9, rue Jean-Philippe Rameau - 93200 Saint-Denis) - Abonnement MAX ACTIF+ recueille les informations concernant l'Abonné et le Payeur pour la bonne gestion du contrat. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- Traiter les demandes de souscription à l'abonnement ou relatives à la gestion de l'Abonnement (suspension, résiliation, modification de contrat)
- Procéder au suivi des commandes de billets dans le cadre de l'abonnement ;
- Traiter et suivre les réclamations de l'Abonné, avant et après le trajet réservé et/ou effectué (y compris dans le cadre d'une demande en justice de l'abonné en cas de communication des éléments concernant le voyage d'une procédure contentieuse) ;
- Informer l'abonné sur l'évolution de l'abonnement;
- Informer l'abonné sur les trajets réservés ;
- Informer l'abonné sur des offres commerciales de SNCF Voyageurs et/ou de ses partenaires ;
- Etablir des études statistiques et des analyses marketing anonymisées ;
- Réaliser des enquêtes de satisfaction sur la relation client et l'expérience de voyage ;
- Prévenir les fraudes, notamment les fraudes à l'abonnement et traiter les contraventions ;
- Accompagner les abonnés en perte de mobilité ou handicapé

Les données personnelles obligatoires afin de créer son compte Mon identifiant SNCF :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Email

Les données personnelles obligatoires collectées dans le cadre de la création de l'abonnement (inscription) sont les suivantes :

Pour les informations personnelles et coordonnées relatives à l'Abonné :

- Sa civilité,
- Son nom,
- Son prénom,
- Sa date de naissance,
- Son adresse email,
- Son numéro de téléphone mobile français,
- Son adresse postale en France métropolitaine.
- Document d'identité
- RIB

Pour les informations personnelles et coordonnées relatives au Payeur si différent de l'abonné :

- Sa civilité,
- La raison sociale (si le payeur est une entreprise)
- Son nom,
- Son prénom,
- Son adresse email,
- Son adresse postale en France métropolitaine,
- Son numéro de téléphone mobile français
- RIB
- Document d'identité

Les données personnelles sont collectées pour une durée de 3 ans puis conservées pour une durée plus longue sur la base du consentement du client en cas de renouvellement de l'abonnement et dans la limite du respect des obligations légales en matière de délais de prescription des actions civiles et commerciales.

Dans le cadre des demandes de suspension ou de résiliation, des pièces justificatives comportant des données personnelles, peuvent être demandées.

Les données personnelles collectées dans le cadre de la demande de suspension ou résiliation sont conservées uniquement le temps nécessaire à la suspension ou la résiliation.

Les destinataires des données sont SNCF Voyageurs (SNCF - Abonnement MAX ACTIF+), sa filiale chargée du service MAX ACTIF+.

Les données obligatoires pour traiter la demande d'adhésion du client sont signalées par un astérisque. Tout défaut de communication des données obligatoires entraînera une impossibilité de traiter la demande d'adhésion et la destruction du dossier. Ces données permettront notamment à SNCF Voyageurs d'envoyer les éléments pour la signature du contrat électronique par SMS et de pouvoir adresser les coordonnées de places réservées par email.

Conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016, et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, l'Abonné (ou le Payeur si différent de l'Abonné) disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression et d'opposition de leur données personnelles en contactant notre Délégué à la Protection des Données [depuis le formulaire dédié à la gestion de vos droits](#) ou par courrier à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs - Equipe Protection des Données -2 place de La Défense (CNIT 1) - BP 440 - 92 053 LA DEFENSE CEDEX.

L'Abonné (ou le Payeur si différent de l'Abonné) disposent également du droit d'adresser des directives afin de définir les conditions d'utilisation, conservation et communication de celles-ci après le décès de l'abonné ou du payeur en nous contactant [depuis le formulaire](#) ou par voie postale comme indiqué ci-dessus. La demande relative à l'exercice des droits doit être accompagnée d'un justificatif d'identité conservé pour la durée nécessaire au traitement de la demande dans la limite d'une année à compter de la transmission de celui-ci. L'Abonné (ou le Payeur si différent de l'Abonné) disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de Commission Nationale Informatique et Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

SNCF Voyageurs peut communiquer par voie électronique aux abonnés des offres commerciales et promotionnelles relatives aux forfaits, si ceux-ci ne s'y opposent pas.

Concernant les autres produits de SNCF Voyageurs, le consentement, expressément formulé, de l'abonné devra avoir été recueilli au préalable.

Conformément à l'article 13 f) du RGPD, Le Responsable de traitement fournit les informations utiles concernant la logique, l'importance et les conséquences prévues d'une prise de décision automatisée pour la personne concernée : Une prise de décision automatisée est réalisée afin de bloquer sur une durée limitée un abonné à la suite de la constatation d'une fraude ou d'impayés.

A ce titre, l'information du blocage est présente dans une fiche client du logiciel Salesforce et Zuora permettant aux téléconseillers de connaître la raison et la fin du blocage. Ce processus automatisé est mis en place dans les cas suivants : Au bout de deux impayés, l'abonné est bloqué jusqu'au remboursement des sommes dues. En cas d'IBAN volé ou frauduleux, l'abonné est bloqué pour une durée de 6 mois. En cas de fraude à la carte nationale d'identité, l'abonné est bloqué pour une durée de 6 mois. En cas d'incivilité, l'abonné est bloqué pour une durée d'un an. Des codes rejets correspondent aux informations issues des banques et sont récupérées quotidiennement par SNCF Voyageurs pour les motifs suivants :

- Coordonnées bancaires inexploitable (IBAN invalide)
- Compte clôturé-Compte débiteur invalide-Opération non admise-Contestation débiteur ou contestation d'une opération autorisée
- Code banque incorrect ou identifiant bancaire incorrect (BIC invalide)
- Pas d'autorisation ou absence de mandat
- Donnée mandat incorrecte
- Refus du débiteur-Compte bloqué
- Prélèvement SEPA interdit par le débiteur sur ce compte

Les conséquences de cette prise de décision automatisée sont les suivantes : En cas de fraude, un mail est envoyé au client lui précisant que son compte est résilié et qu'il ne peut pas resouscrire à l'abonnement avant une certaine date conformément à l'article 15, 3 des CGV

L'abonné dispose en outre des voies de recours suivantes :

- Contacter le service Relations Clients à Distance par préférence via le formulaire de contact présent sur l'espace client ou par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00
- Le service de relation client est joignable par courrier à l'adresse suivante : Service clients MAX ACTIF+ 62973 ARRAS CEDEX 9, s'il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l'encontre de celle-ci.

## 19. DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes conditions générales de ventes sont susceptibles d'être modifiées par SNCF Voyageurs.

En cas de modifications portant sur un élément substantiel de ces dernières, celles-ci pourront être modifiées sous réserve d'un préavis de 14 jours après notification de celles-ci par écrit auprès des clients.

Dans cette hypothèse, le client aura la possibilité de résilier le contrat sans indemnités pendant la durée de préavis visée ci-dessus. A défaut, les nouvelles Conditions Générales de Vente lui seront applicables.

Une version sera régulièrement mise à jour à la disposition des voyageurs sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com) et sur demande auprès du service clients MAX ACTIF+.

Assurez-vous d'en consulter la version en vigueur en téléchargeant le texte sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

Toute demande relative à l'abonnement « MAX ACTIF+ » est à adresser au service client via le formulaire de contact disponible sur l'espace client ou par téléphone au : 09 70 60 99 80.

Lorsque la carte d'identification est retournée au service clients « MAX ACTIF+ » avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée », le contrat est immédiatement suspendu. Les sommes perçues restent au crédit du compte client tant que le payeur ne se manifeste pas, et dans la limite du délai d'un an.

L'abonné déclare être informé que tout appel au service clients « MAX ACTIF+ » est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service.

Si l'abonné ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. L'abonné dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.

**ANNEXE : MODELE DE FORMULAIRE  
DE RÉTRACTATION**

**(Décret n°2016-884 du 29 juin 2016)**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de SNCF - Abonnement MAX ACTIF à envoyer à l'adresse : Service clients MAX ACTIF 62973 ARRAS  
CEDEX 9

Nous vous notifions par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services MAX ACTIF+ :

Contrat souscrit le :

Actif à partir du :

Nom de l'abonné/Nom du payeur (\*):

Numéro d'abonnement :

Adresse de l'abonné :

Date :

Signature de l'abonné ou du payeur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

\*(Rayez la mention inutile)