



# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU CONTRAT PRO SNCF MOBILITÉS

VERSION MISE À JOUR EN JUIN 2019

1. GLOSSAIRE.....	2
SNCF MOBILITÉS.....	2
Entreprise adhérente (ou Entreprise) .....	2
Code Entreprise (ou Code FCE) .....	2
Gestionnaire de voyages (ou Gestionnaire).....	2
Voyageur .....	2
Consommations .....	3
Contrat Grand Compte.....	3
2. DESCRIPTION DU CONTRAT PRO SNCF MOBILITÉS .....	4
2.1 PUBLIC CONCERNÉ .....	4
2.2 COMPOSANTES DE L'OFFRE .....	4
2.2.1 Un Code Entreprise : .....	4
2.2.2 Une réduction de 5% sur le tarif Business Première : .....	4
2.2.3 Une réduction de 5% sur l'achat ou le renouvellement de carte Liberté: .....	4
2.2.4 Un accès à l'espace client Mon Compte Pro SNCF : .....	5
2.2.5 Des lettres d'informations commerciales SNCF MOBILITÉS :.....	6
2.2.6 Une relation client privilégiée : .....	6
2.3 ÉLIGIBILITÉ AUX COMPOSANTS DU CONTRAT PRO SNCF .....	6
2.4 CONDITIONS D'ADHÉSION .....	6
2.5 MODALITÉS D'ADHÉSION .....	7
2.6 MODALITÉS D'UTILISATION DES COMPOSANTES TARIFAIRES .....	8
2.7 EXTENSION DU BÉNÉFICE DE L'OFFRE CONTRAT PRO SNCF MOBILITÉS.....	8
3. RESPONSABILITÉ.....	8
4. MODIFICATION DE L'OFFRE EN COURS DE VALIDITÉ .....	9
5. RÉSILIATION DU CONTRAT .....	9
5.1 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE L'ENTREPRISE.....	10
5.2 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE SNCF MOBILITÉS .....	10
5.3 CAS PARTICULIER.....	10
6. RÔLE ET REponsabilite DU GESTIONNAIRE ET DU VOYAGEUR .....	11
7. PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES .....	11

À QUOI SERVENT LES DONNÉES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE COLLECTÉES PAR SNCF MOBILITÉS? .....	12
1. Moyens de collecte de vos données .....	12
2. Finalités de traitements et bases juridiques .....	12
COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES SONT-ELLES CONSERVÉES ? .....	12
GESTION DES COOKIES .....	12
QU'EST-CE QUE LES COOKIES ? .....	12
QUELS SONT LES TYPES DE COOKIES SUR SNCF.COM RUBRIQUE CONTRAT PRO SNCF ? .....	12
Cookies à usage de suivi .....	12
Comment exprimer mes choix concernant les cookies ? .....	13
QUI EST SUSCEPTIBLE D'ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES ? .....	13
COMMENT EXERCER VOS DROITS ? .....	13
8. DISPOSITIONS DIVERSES .....	13
9. JURIDICTIONS COMPÉTENTES ET DROITS APPLICABLES .....	14

## 1. GLOSSAIRE

### **SNCF MOBILITÉS**

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

### **Entreprise adhérente (ou Entreprise)**

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

### **Code Entreprise (ou Code FCE)**

Code d'identification de l'Entreprise émis par SNCF MOBILITÉS à cette dernière pour accéder aux avantages du Contrat Pro SNCF MOBILITÉS.

### **Gestionnaire de voyages (ou gestionnaire)**

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

### **Voyageur**

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

## **Consommations**

Achats de cartes Liberté, de billets de train à tarif réduit effectués ou exclusifs ou autres cartes ou billets de trains, du service régulier circulant sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF MOBILITÉS, par les voyageurs à titre professionnel avec le Code Entreprise. Si le Code de l'Entreprise n'est pas utilisé, le voyage ne sera pas comptabilisé dans les consommations de l'Entreprise. Les achats sont réalisés dans les points de vente agréés SNCF, selon la procédure décrite à l'article 2.6. Les consommations s'entendent nettes, c'est à dire diminuées des réductions consenties en vertu du présent accord et des remboursements de billets.

## **Contrat Grand Compte**

Offre de SNCF Mobilités destinées aux entreprises effectuant plus de 150 000€ de dépenses en train sur le marché domestique par an.

## 2. DESCRIPTION DU CONTRAT PRO SNCF MOBILITÉS

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

### 2.1 PUBLIC CONCERNÉ

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

- d'une entreprise,
- d'une association,
- d'une organisation,
- de professionnels indépendants,
- de professions libérales etc.

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

### 2.2 COMPOSANTES DE L'OFFRE

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

#### 2.2.1 Un Code Entreprise

Le Code Entreprise est envoyé à la personne physique ayant souscrit au Contrat Pro lors de la confirmation de son adhésion au Contrat Pro SNCF. Il s'agit d'un code de 7 caractères alphanumériques permettant d'identifier l'Entreprise. **Le Code devra être diffusé à tous les collaborateurs de l'Entreprise susceptibles de voyager en train.** Le Code permet aux voyageurs de bénéficier :

- d'une réduction sur le tarif Business Première,
- d'une réduction sur l'achat de la carte Liberté,
- de l'accès exclusif au tarif PRO 2<sup>de</sup>.

Pour cela, les voyageurs doivent revendiquer leur Code Entreprise lors :

- d'achats liés aux avantages du Contrat Pro,
- d'achats des autres tarifs de l'offre TGV INOUI.

Le gestionnaire aura ainsi une vue globale des consommations train effectuées par les voyageurs dans le cadre de leurs voyages en train. Le Code Entreprise est incessible.

#### 2.2.2 Une réduction de 5% sur le tarif Business Première

Cette remise est accessible sur revendication du Code Entreprise en cours de validité lors de l'achat de billets SNCF au tarif Business Première sur tous les trajets en France métropolitaine effectués sur TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire. Cette remise ne s'applique pas sur les trains opérés par TER et INTERCITÉS sans réservation obligatoire. Elle ne s'applique pas non plus sur les trajets internationaux.

#### 2.2.3 Une réduction de 5% sur l'achat ou le renouvellement de carte Liberté

L'adhésion au Contrat Pro SNCF vous rend éligible à l'achat ou le renouvellement de la carte Liberté à un prix réduit par rapport au prix public.

Cette carte Liberté nominative permet de voyager à prix réduit dans tous les trains du service régulier circulant sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF pendant un an en 2<sup>de</sup> ou en 1<sup>ère</sup> classe, hors OUIGO.

La carte Liberté permet de bénéficier d'une réduction de 45% en 1<sup>ère</sup> classe sur le tarif Business Première et 60% en 2<sup>de</sup> classe sur le tarif Business Première dans tous les trains du service régulier circulant sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF pendant un an.

La réduction avec cette carte est accordée dans les conditions suivantes :

- Dans les trains TGV INOUI et INTERCITÉS à réservation obligatoire :
  - o réduction de 45 % en 1<sup>ère</sup> classe ou 60% en 2<sup>de</sup> classe par rapport au tarif Business Première pour le titulaire. Les enfants accompagnants (maximum 3) bénéficient de 50% de réduction sur le prix payé par l'adulte.
- Dans les trains INTERCITÉS sans réservation obligatoire :
  - o réduction de 50 % calculée sur le Tarif Normal de la classe empruntée pour le titulaire. Les enfants accompagnants (maximum 3) bénéficient de 50% de réduction sur le prix payé par l'adulte.
- Dans les TER, les conditions d'application sur TER sont de la responsabilité des autorités organisatrices et sont disponibles sur les sites internet sur les sites régionaux TER.
- Dans les trains au départ ou à destination de l'international :
  - o dans les trains TGV INOUI France - Luxembourg, TGV INOUI Paris - Fribourg en Brisgau, TGV INOUI France - Italie et DB-SNCF en coopération :
    - réduction de 45 % en 1<sup>ère</sup> classe ou 60% en 2<sup>de</sup> classe par rapport au tarif Business Première (tarif Liberté prima sur TGV INOUI France - Italie) pour le titulaire. Les enfants accompagnants (maximum 3) bénéficient de 50% de réduction sur le prix payé par l'adulte.
  - o TGV INOUI Lyria :
    - réduction de 60% calculée sur le tarif STANDARD 1<sup>ère</sup> Flex en classe Standard pour le titulaire,
    - Réduction de 40% minimum calculée sur le tarif Business 1<sup>ère</sup> en classe Business 1<sup>ère</sup> pour le titulaire.

Pour tout renseignement, rendez-vous en gares, boutiques SNCF, ou auprès des agences de voyages agréées SNCF.

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

Cet espace client est un site internet sécurisé accessible par le(s) gestionnaire(s), ou la personne physique adhérente, ainsi qu'aux voyageurs, grâce à la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe personnel propre à chaque personne. Il s'agit d'un espace client dédié à l'Entreprise qui permet :

- au Gestionnaire (liste non exhaustive) :
  - o de visualiser les informations liées à son contrat (dont le Code Entreprise est associé à son Contrat Pro SNCF),
  - o de consulter ou télécharger les bilans mensuels de consommation de son Entreprise (mis à disposition en milieu de mois pour les consommations du mois précédent), en version PDF ou CSV sur la période de son choix,
  - o de consulter des informations liées aux déplacements professionnels (services & offres SNCF MOBILITÉS),
  - o de consulter l'information trafic,
  - o de contacter les différents services clients (service client Contrat Pro SNCF et support lié à l'utilisation du site Mon Compte Pro),
- au collaborateur (liste non exhaustive):
  - o de consulter des informations liées aux déplacements professionnels (services & offres SNCF MOBILITÉS),
  - o de consulter l'information trafic,

- de contacter les différents services clients (service client Contrat Pro SNCF et support lié à l'utilisation du site Mon Compte Pro).

### 2.2.5 De lettres d'informations commerciales SNCF MOBILITÉS

Les gestionnaires bénéficient avec le Contrat Pro SNCF MOBILITÉS de lettres d'informations commerciales SNCF MOBILITÉS au format électronique.

Ces lettres sont envoyées régulièrement en fonction de l'actualité SNCF MOBILITÉS à tous les gestionnaires par courrier électronique ; et sur demande des gestionnaires de voyages, aux collaborateurs, sans limitation de nombre.

### 2.2.6 Une relation client privilégiée

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

Les voyageurs bénéficient également, en tant que clients professionnels, d'une relation client privilégiée avec un traitement prioritaire de leurs réclamations : réponses sous 48h. Le service client des voyageurs professionnels est également accessible par formulaire de contact sur [sncf.com](http://sncf.com), depuis l'application TGV INOUI Pro, en agences de voyages agréées SNCF et sur [Oui.sncf](http://Oui.sncf).

## 2.3 ÉLIGIBILITE AUX COMPOSANTS DU CONTRAT PRO SNCF

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

- un accès exclusif à l'achat du tarif PRO 2<sup>de</sup> rendu possible grâce au code Entreprise, pour les voyageurs (le gestionnaire peut être un Voyageur),
- réduction de 5% sur le tarif Business Première : accessible aux voyageurs (le gestionnaire peut être un voyageur) ; réduction accessible dans les 7 jours maximum suivants la date d'adhésion,
- réduction immédiate sur la carte Liberté : accessible à l'achat ou le renouvellement pour les voyageurs (le gestionnaire peut être un Voyageur),
- un accès au site Mon Compte Pro SNCF, disponible dans les 24 heures suivant la date de l'adhésion avec :
  - les bilans de consommation train accessibles au(x) gestionnaire(s) uniquement. Sont comptabilisés dans les consommations de train SNCF uniquement les trajets réservés sur le marché domestique avec le Code Entreprise propre à l'Entreprise quel que soit le type de tarif auquel le billet a été acheté,
  - pour tous : toute l'information liée aux déplacements professionnels,
  - l'information trafic.
- lettres d'informations : envoyées au(x) gestionnaire(s) uniquement mais diffusables aux voyageurs (sous la responsabilité du gestionnaire qui procède à la diffusion ou qui fait la demande auprès du service clientèle Contrat Pro.

## 2.4 CONDITIONS D'ADHÉSION

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

La personne physique qui se portera « gestionnaire » doit disposer d'une adresse électronique valide qui constituera le moyen de contact privilégié de SNCF MOBILITÉS. En s'inscrivant, la personne physique reconnaît avoir l'autorisation d'adhérer au Contrat Pro au nom de son entreprise, et que son entreprise accepte les conditions générales d'utilisation du Contrat Pro SNCF.

L'Entreprise adhérente ne doit pas être déjà titulaire d'un Contrat Grand Compte SNCF ou d'un Contrat Pro SNCF en cours de validité. L'Entreprise adhérente ne doit pas avoir fait l'objet d'une résiliation à l'initiative de SNCF MOBILITÉS depuis moins d'un an. L'adhésion à l'offre Contrat Pro SNCF est conclue pour une durée

indéterminée. Elle est gratuite et sans engagement et ne nécessite pas de minimum de consommations train. Les conditions de résiliation de l'offre sont décrites ci-après à l'article 5.

## 2.5 MODALITÉS D'ADHÉSION

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

- **pré-adhésion** : dans tous les points de vente agréés SNCF (agences de voyages agréées SNCF), le gestionnaire pourra demander des informations sur le Contrat Pro SNCF et demander une pré-adhésion qui lui permettra de recevoir un courrier électronique afin de poursuivre lui-même l'adhésion en ligne. Sans réponse 7 jours après l'envoi du premier courrier électronique, un second courrier électronique sera envoyé au gestionnaire,
- **adhésion directe par le gestionnaire** : Le gestionnaire a la possibilité de réaliser lui-même son adhésion en se rendant sur le site internet [www.sncf.com](http://www.sncf.com), sur [Oui.sncf](http://Oui.sncf), sur les sites internet des agences de voyages agréées SNCF, ainsi que sur le Portail Entreprises. Le gestionnaire complète lui-même sa demande d'adhésion et la transmet en ligne à SNCF MOBILITÉS,
- **adhésion directe par l'agence de voyages** : Dans les agences de voyages agréées SNCF et bénéficiant d'un accès au portail FERia, l'agent de voyages pourra compléter le formulaire d'adhésion en ligne pour procéder à la demande d'adhésion du client.

Les conditions d'utilisation de l'adhésion au Contrat Pro SNCF supposent la transmission obligatoire, lors de l'adhésion, des éléments suivants : nom de l'entreprise, SIRET, effectif de l'entreprise, Code NAF, Code postal, pays, nom et prénom de l'adhérent, une adresse électronique, un numéro de téléphone fixe ou mobile et la fonction de l'adhérent au sein de l'entreprise (gestionnaire des déplacements, salarié ou dirigeant). À défaut, la demande d'adhésion ne pourra être prise en compte. Ces informations peuvent, par la suite, être modifiées gratuitement sur simple demande auprès de notre service client Contrat Pro ou dans l'espace client Mon Compte Pro.

- Par mail à [contrat-pro@serviceclient-sncf.fr](mailto:contrat-pro@serviceclient-sncf.fr)
- Ou par téléphone au 09 69 366 356 (coût d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur), disponible du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Lorsque le gestionnaire adhère à l'offre Contrat Pro, il reçoit de manière instantanée son code Entreprise (FCE) unique et incessible lui permettant de bénéficier des avantages Contrat Pro ainsi qu'une plaquette de l'offre Contrat Pro. Les informations transmises sur le formulaire sont ensuite analysées par une équipe dédiée qui vérifie la concordance des données de l'entreprise. L'adhésion au Contrat Pro SNCF peut-être refusée en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'adhésion (numéro SIRET correspondant à une autre entreprise, fausses coordonnées du gestionnaire de voyages, etc.) ou si l'Entreprise dispose déjà d'un contrat SNCF actif non compatible avec un Contrat Pro SNCF (par exemple un Contrat Grand Compte ou un autre Contrat Pro SNCF). L'adhésion au Contrat Pro est rendue définitive 72 heures après son inscription en ligne, après la vérification des données de l'entreprise, sauf cas de non concordance des données ou fraude établie. En cas de non concordance des données / fraude établie, le gestionnaire de voyages reçoit par mail une notification l'invitant à régulariser sa situation auprès du service client Contrat Pro SNCF MOBILITÉS :

- par mail à [contrat-pro@serviceclient-SNCF Mobilites.fr](mailto:contrat-pro@serviceclient-SNCF.Mobilites.fr),
- ou par téléphone au 09 69 366 356 (coût d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur), disponible du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Si sa situation n'est pas régularisée dans les 10 jours ouvrés suivant la date d'envoi de la notification, SNCF MOBILITÉS se réserve le droit d'annuler sa demande d'adhésion et de supprimer son code entreprise (FCE).

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

Le gestionnaire s'engage à informer les collaborateurs voyageurs de l'Entreprise des conditions d'application du Contrat Pro SNCF et se porte fort du respect des obligations découlant du présent contrat par les collaborateurs voyageurs. Le Code Entreprise est ensuite diffusé par le gestionnaire au sein de l'Entreprise (et / ou à son agence de voyages) afin de permettre aux voyageurs de bénéficier des avantages du Contrat Pro SNCF (voir article 2.6 pour les modalités d'utilisation).

Suite à l'adhésion au Contrat Pro, le gestionnaire reçoit sous 24 heures un courrier électronique permettant de créer le mot de passe du site Mon Compte Pro SNCF.

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

Les composantes tarifaires de l'offre sont accessibles sur les canaux de distribution de SNCF MOBILITÉS selon différentes modalités, propres à chaque type de canal. Le Code Entreprise obtenu lors de l'adhésion au Contrat Pro SNCF est obligatoire pour acheter la carte Liberté au tarif réduit, les billets PRO 2<sup>de</sup>, les billets remisés en Business Première. Le voyageur devra donc fournir ou saisir ce code lors de ses achats.

L'achat de la carte Liberté et des billets PRO 2<sup>de</sup> est possible dès l'obtention du Code Entreprise. Sauf cas exceptionnel, les billets remisés au tarif Business Première sont accessibles sous un délai de 1 à 7 jours après l'obtention de ce même Code. Les conditions d'échange et de remboursement des billets carte Liberté, des billets remisés en Business Première et du tarif PRO 2<sup>de</sup> sont identiques à celles des billets Business Première et billets carte Liberté consultables dans les Tarifs Voyageurs sur [sncf.com](http://sncf.com). Dans certains cas d'après-vente de la carte Liberté, des billets remisés Business Première et des billets PRO 2<sup>de</sup>, le code Entreprise peut être requis.

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

Afin d'accéder à un suivi de tous les achats réalisés par les voyageurs ayant utilisé leur Code Entreprise, le gestionnaire pourra se connecter à son espace client sur le site Mon Compte Pro. Les voyageurs d'une même entreprise doivent utiliser le code Entreprise quel que soit le choix du tarif parmi les tarifs SNCF de la gamme TGV INOUI et TER proposés de manière à ce que les bilans de consommation train, consultables sur Mon Compte Pro, soient exhaustifs.

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

L'Entreprise adhérente pourra également se prévaloir des avantages du Contrat Pro SNCF pour ses sites, filiales et/ou établissements dont elle a le contrôle au sens de l'article L.233-3 du code du commerce et rattachés à son propre numéro SIRET. Ces établissements peuvent également adhérer au Contrat Pro SNCF sous réserve de disposer d'un numéro SIRET différent de la société de rattachement. Pour un même numéro SIRET, l'Entreprise ne peut bénéficier d'un Contrat Grand Compte et d'un Contrat Pro SNCF.

## **3. RESPONSABILITÉ**

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

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

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

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

- la transmission du Code Entreprise au gestionnaire,



- un droit à la réduction sur l'achat de la carte Liberté et une réduction sur l'achat de billet Business Première,
- un accès exclusif au tarif PRO 2<sup>de</sup>,
- un accès à l'espace client Mon Compte Pro visant à fournir les bilans de consommation train liés à l'utilisation du Code Entreprise.

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

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

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

SNCF MOBILITÉS se réserve le droit de modifier l'offre Contrat Pro SNCF sans préavis dans le cas où ces modifications ne portent ni sur la gratuité de l'offre, ni sur la durée, ni sur les caractéristiques essentielles de l'offre (c'est-à-dire hors modifications importantes liées à l'achat de la carte Liberté, aux billets remisés en Business PREMIÈRE, à l'accès exclusif du tarif PRO 2<sup>de</sup> ou de l'espace client Mon Compte Pro).

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

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

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

En cas de changement de gestionnaire, l'Entreprise est responsable de la modification de ses coordonnées pour continuer à recevoir les informations Contrat Pro.

## 5. RÉSILIATION DU CONTRAT

La résiliation du Contrat Pro SNCF entraîne les conséquences suivantes :

- le Code Entreprise est invalidé,
- les consommations de l'Entreprise ne sont plus suivies,
- le tarif remisé sur la Business Première n'est plus accessible puisqu'il nécessite de fournir le Code Entreprise, un titre au tarif remisé Business Première acheté avant la résiliation du Contrat Pro SNCF MOBILITÉS peut être utilisé ou remboursé sous réserve des conditions de remboursement dudit titre,
- la carte Liberté ne peut plus être achetée ou renouvelée au tarif réduit sans un Code Entreprise valide. La carte peut être remboursée, avant le début de sa validité, avec une retenue de 10 %. Après le début de validité, aucun remboursement ne sera possible conformément aux dispositions prévues dans les Tarifs Voyageurs,
- Les accès au site Mon Compte Pro SNCF sont supprimés pour tous les gestionnaires après la résiliation effective du Contrat Pro SNCF.

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

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

Le(s) gestionnaire(s) du Contrat Pro SNCF est (sont) le(s) seul(s) habilité(s) à demander la résiliation de son(leur) contrat. Pour cela, il lui suffit d'adresser une demande écrite au service client Contrat Pro SNCF MOBILITÉS (voir les coordonnées à l'article 8).

A des fins d'optimisation de l'offre, le motif de résiliation pourra vous être demandé lors du traitement de votre demande sans que celui-ci soit obligatoire. La résiliation sera effective sous 8 jours ouvrés maximum.

### **5.2 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE SNCF MOBILITÉS**

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

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

La résiliation n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales. Le service client Contrat Pro SNCF notifie la résiliation au gestionnaire de voyages par courrier électronique. La résiliation prend effet à la date d'envoi de ce courrier.

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

### **5.3 CAS PARTICULIER**

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

Cela engendre les conséquences suivantes :

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

Dans ce cas précis, l'intégralité des accès, des suivis de consommations et des éléments liés au précédent Code Entreprise seraient alors définitivement perdus.

L'Entreprise est responsable de la diffusion du nouveau code Entreprise auprès de ses voyageurs collaborateurs.

## 6. RÔLE ET RESPONSABILITÉ DU GESTIONNAIRE ET DU VOYAGEUR

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

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

Le gestionnaire est responsable de l'information et de la diffusion des Conditions Générales d'Utilisation aux utilisateurs finaux de l'offre (voyageurs et collaborateurs de l'Entreprise adhérente).

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

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

Il revient au gestionnaire de diffuser le Code Entreprise ainsi que la plaquette de présentation de l'offre au sein de l'Entreprise. Le gestionnaire principal peut demander l'ajout ou la suppression d'un gestionnaire secondaire. Le voyageur se doit d'utiliser le Code de son Entreprise dans le respect de la politique de voyage de l'Entreprise. Il revient au gestionnaire de responsabiliser les utilisateurs dans la bonne saisie systématique du Code Entreprise dans le but d'obtenir un bilan de consommation train représentatif de la consommation réelle de l'Entreprise.

Le voyageur (et l'entreprise qu'il représente) est responsable de l'utilisation confidentielle du Code Entreprise sur les différents canaux de distribution et n'est aucunement autorisé à le divulguer à des tiers. L'Entreprise adhérente sera tenue pour seule responsable de l'utilisation abusive par ses salariés des avantages et droits à réduction qui découlent du présent Contrat.

L'Entreprise est considérée inactive si aucune consommation n'est enregistrée depuis 12 mois. Si une entreprise inactive et dont le numéro de SIRET est radié, SNCF Mobilités se réserve le droit de supprimer l'Entreprise de sa base et de rendre le code Entreprise inactif.

## 7. PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'utilisation de ses services, SNCF MOBILITÉS (9 rue Jean-Philippe Rameau - CS 20012 - 93200 Saint-Denis Cedex), en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant conformément aux finalités de traitement décrites au point 2 ci-dessous.

Les conditions d'utilisation de l'adhésion au Contrat Pro SNCF supposent la transmission obligatoire, lors de l'adhésion, des éléments suivants : nom de l'entreprise, SIRET, effectif de l'entreprise, Code NAF, code postal pays, nom et prénom de l'adhérent, une adresse électronique, un numéro de téléphone fixe ou mobile et la fonction de l'adhérent au sein de l'entreprise (gestionnaire des déplacements, salarié ou dirigeant). À défaut, la demande d'adhésion ne pourra être prise en compte. Ces informations peuvent, par la suite, être modifiées gratuitement sur simple demande auprès de notre service client Contrat Pro ou dans l'espace client Mon Compte Pro :

- par mail à [contrat-pro@serviceclient-sncf.fr](mailto:contrat-pro@serviceclient-sncf.fr)
- ou par téléphone au 09 69 366 356 (coût d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur), disponible du lundi au vendredi de 8h à 19h.

SNCF MOBILITÉS est attaché au respect des règles de protection de la vie privée de ses gestionnaires de voyages et voyageurs.

Afin de veiller à la bonne application de ces règles, SNCF MOBILITÉS a désigné un délégué à la protection des données qui est le relai privilégié de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). SNCF MOBILITÉS met également en œuvre les procédures internes adéquates afin de sensibiliser ses employés et d'assurer le respect de ces règles au sein de son organisation.

## **À QUOI SERVENT LES DONNÉES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE COLLECTÉES PAR SNCF MOBILITÉS?**

### **1. Moyens de collecte de vos données**

Pour profiter pleinement des avantages Contrat Pro, vous devez de nous communiquer vos données entreprises et données personnelles sur notre site d'adhésion Contrat Pro. Lorsque vous adhérez au Contrat Pro, vous acceptez les Conditions Générales d'utilisation. Vous avez la possibilité d'accepter ou non de recevoir des informations commerciales de SNCF Mobilités ou de ses filiales, relatives au Contrat Pro SNCF ou à des propositions de solutions d'offres tarifaires adaptées à vos besoins.

### **2. Finalités de traitements et bases juridiques**

Vos données sont principalement utilisées à des fins de réservation et d'achat de billet, de fourniture de prestations ou services spécifiques : prestation de transport, gestion de la relation contractuelle, gestion des abonnements, prospection commerciale, gestion de vos réclamations, enquêtes de satisfaction, études statistiques et ciblage marketing, nouveaux services et produits destinés à améliorer votre expérience client en tant que gestionnaire de voyages et celle de vos collaborateurs : depuis la réservation jusqu'après le voyage en train, service après-vente, traitement de vos demandes et/ou réclamations.

Outre les cas où votre consentement a été recueilli (notamment pour vous communiquer des offres personnalisées), le traitement de vos données pour les différentes finalités susvisées est notamment nécessaire pour assurer l'exécution du contrat de transport.

## **COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES SONT-ELLES CONSERVÉES ?**

SNCF MOBILITÉS s'engage à conserver vos données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées. De plus, SNCF MOBILITÉS conserve vos données personnelles conformément aux durées de conservation imposées par les lois applicables en vigueur.

Ces durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement mis en œuvre par SNCF MOBILITÉS et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données, des éventuels délais de prescription applicables ainsi que des recommandations de la CNIL concernant certaines catégories de traitements de données (par exemple, Délibération n° 2016-264 du 21 juillet 2016 portant modification d'une norme simplifiée concernant les traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion de clients et de prospects (NS-048), conservation des cookies durant 13 mois selon recommandation de la CNIL...).

## **GESTION DES COOKIES**

Lorsque vous utilisez le site d'adhésion via sncf.com, des cookies sont déposés sur votre ordinateur, votre mobile ou votre tablette pour les besoins de la navigation, l'optimisation et la personnalisation des services qui vous sont proposés. Le site sncf.com ne recueille pas d'informations spécifiques aux utilisateurs.

### **QU'EST-CE QUE LES COOKIES ?**

Les cookies sont de petits fichiers créés lors de votre visite sur un site internet.

L'utilisateur est informé, que lors de sa visite, des cookies peuvent s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Ces fichiers stockés sur votre ordinateur nous servent à faciliter votre accès aux services que nous proposons et peuvent servir à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site. Les données associées aux cookies du site sont anonymes, et ne sont utilisées que dans le but d'améliorer le service personnalisé qui vous est destiné

## **QUELS SONT LES TYPES DE COOKIES SUR SNCF.COM RUBRIQUE CONTRAT PRO SNCF ?**

### **Cookies à usage de suivi**

Mesures d'audience : données statistiques de fréquentation et d'utilisation de la page d'adhésion afin de mesurer et étudier le fonctionnement et l'efficacité de la page, et ainsi améliorer l'intérêt et l'ergonomie des services Contrat Pro SNCF sur le site sncf.com.

Le site sncf.com - rubrique Contrat Pro - utilise Google Analytics, un service d'analyse de site internet fourni par Google Inc (« Google »). Les données générées par les cookies concernent votre utilisation du site. Google ne recoupera pas votre adresse IP avec toute autre donnée détenue par Google.

#### Comment exprimer mes choix concernant les cookies ?

- via la rubrique « [Gestion des cookies](#) »

#### QUI EST SUSCEPTIBLE D'ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Les données collectées par le biais de l'adhésion au Contrat Pro, sont susceptibles d'être communiquées au personnel habilité SNCF MOBILITÉS, dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des prestations visées ci-dessus. Nous vous rappelons que dans ce cadre, SNCF MOBILITÉS demande à ses prestataires de mettre en place des mesures strictes de confidentialité et de protection de ces données.

Destinataires des données personnelles	Fonction
E-V Tech	Hébergement, support front et back office

#### COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant ainsi que vos droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de vos données personnelles.

En outre, vous disposez légalement du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel post mortem.

Pour exercer ces droits, vous devez contacter notre Délégué à la Protection des Données par e-mail ([donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr)) ou par courrier à l'adresse suivante :

SNCF Mobilités – Délégué à la Protection des Données – DGD Performance – Service Juridique – 9, rue Jean-Philippe Rameau (campus Wilson) – 93210 Saint Denis - France.

Enfin, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))

## 8. DISPOSITIONS DIVERSES

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

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

- soit par téléphone au 09 69 366 356 (coût d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 19h,
- soit depuis un formulaire de contact depuis le site Mon Compte Pro ou depuis le bloc de contact du formulaire d'adhésion sur [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## 9. JURIDICTIONS COMPÉTENTES ET DROITS APPLICABLES

La loi applicable est le droit français. Tout éventuel litige se rapportant notamment à l'application, l'exécution, l'interprétation et/ou la validité des Conditions Générales d'Utilisation et/ou l'utilisation du Contrat Pro SNCF et/ou des services proposés, qui ne se règle pas par la voie amiable, sera porté exclusivement devant le Tribunal de Paris compétent.