

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SITE INTERNET « Client Groupe de l'Agence groupe SNCF Voyageurs » DE L'AGENCE GROUPE SNCF VOYAGEURS

Le présent site (ci-après le « Site ») est édité par SA SNCF VOYAGEURS, Société Anonyme immatriculée au RCS de Bobigny sous le n°519 037 584, dont le siège est 4 rue André Campra, 93210 Saint-Denis.

Le Directeur de la publication de ce site est Christophe FANICHET, en qualité de Président-Directeur Général de SNCF Voyageurs.

L'hébergement et la maintenance de ce site sont assurés par la société SNCF Connect & Tech Services, société par actions simplifiée au capital de 4.661.000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre, sous le n°483 815 619, dont le siège social est 2, place de la Défense - CNIT 1 - BP 440 - 92053 Paris la Défense.

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « les CGU ») du Site Client groupe de l'Agence Groupe SNCF, accessible à l'adresse <https://voyages-train-agencegroupe.sncf.fr/>, édité par SNCF Voyageurs ont pour objet de définir :

- les modalités et les conditions dans lesquelles SNCF Voyageurs met à disposition de ses utilisateurs le Site ;
- et la manière par laquelle les Utilisateurs accèdent au Site et utilisent ses services pour la Réservation des Offres, tels que décrits aux articles 2 et 3.

Les présentes CGU s'appliquent à toute utilisation du Site. Elles sont intégralement acceptées, au moyen d'une case à cocher, à chaque Réservation de billets de train pour les groupes.

Elles sont valables à compter du 8 novembre 2023.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes CGU, à les télécharger et/ou les imprimer.

Les présentes CGU pourront être modifiées à tout moment. Il est donc impératif que l'Utilisateur les consulte à chaque utilisation du Site.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Au sein des présentes CGU, les mots ou expressions commençant avec une majuscule, au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

« **Après-vente** » : désigne toutes les opérations de modification du nombre de voyageurs (dans la limite du nombre indiqué dans les Conditions Générales de Vente, de l'annulation d'un trajet, ou de la réservation après paiement de la réservation autorisées sur le Site.

« **Billet** » ou « **Titre** » : Désigne le titre de transport collectif ou individuel associé à une Prestation de transport faisant l'objet d'un Contrat formé dans le respect des présentes. Un Billet peut être délivré pour chacun des Voyageurs du Groupe. Le Billet peut revêtir la forme d'un e-billet ou d'un billet imprimé tels que définis à l'article 5 « Titre de transport et validité des titres de transport » du volume 1 « Dispositions générales » des Tarifs Voyageurs. Par dérogation aux Tarifs Voyageurs chaque Billet du Groupe est établi au nom de l'Accompagnateur et les e-billets ne sont pas imprimables sur borne en libre-service. Le Billet est créé dans les systèmes de réservation de SNCF Voyageurs après paiement du Contrat et est ensuite remis/mis à disposition du Client conformément aux CGV.

« **Commande** » : désigne l'acte par lequel le Client a validé le Devis qui lui a été communiquée et réalisée auprès de l'Agence Groupe SNCF en application des dispositions des CGV de l'offre groupe. La date de Commande fait courir le délai tel que défini dans les Conditions Générales de Vente (« Délai d'Option »).

« **Contenu** » : Désigne sans que cette liste soit limitative, la structure du Site, le contenu éditorial, les publications, les dessins, les illustrations, les images, les photographies, les chartes graphiques, les marques, les logos, les sigles, les dénominations sociales, les œuvres audiovisuelles, les œuvres multimédias, les contenus visuels, les contenus audio et sonores, ainsi que tout autre contenu présent au sein du Site et/ou tout autre élément composant la Plateforme.

« **Contrat** » : désigne le contrat conclu entre SNCF Voyageurs et le Client ayant pour objet la fourniture au Client de prestations de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs par SNCF Voyageurs. Le Contrat est constitué des CGU, du Devis accepté, des Conditions générales de vente de l'Offre groupe SNCF et des Tarifs Voyageurs. Tous les documents faisant partie du Contrat sont considérés comme étant cohérents entre eux et complémentaires. En cas d'opposition entre les documents contractuels, ceux-ci seront interprétés dans l'ordre de priorité décroissant suivant : le Devis accepté, les CGV et les Tarifs Voyageurs.

« **Cookie(s)** » : désigne des fichiers informatiques, stockés sur le disque dur de l'ordinateur ou de tout appareil mobile tel que smartphone ou tablette de l'Utilisateur.

« **Conditions Générales de Ventes** » ou « **CGV** » : désigne les conditions contractuelles qui régissent, dans le cadre du Contrat, l'Offre Groupes SNCF Voyageurs, et qui sont transmises à l'Utilisateur avec le Devis. Leur acceptation préalable et sans réserve par l'Utilisateur conditionne la formation du Contrat. La version des CGV applicable est celle en vigueur à la date de l'acceptation du Devis.

« **Devis** » : désigne la proposition, incluant le tarif toute taxes comprises ainsi que les éventuelles conditions spécifiques, de l'Agence groupe SNCF Voyageurs pour une Prestation de transport et, le cas échéant, des Prestations de services associées en réponse au besoin exprimé par le Client. La période de validité du Devis est spécifiée sur celui-ci. L'acceptation du Devis conformément aux mentions qui y figurent et aux CGV entraîne immédiatement la formation du Contrat.

« **Droit de Propriété Intellectuelle** » désigne l'ensemble des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle accordés aux auteurs par le code de la propriété intellectuelle (y compris sur des logiciels et progiciels). Cela comprend tout droit de propriété intellectuelle relatif à toute donnée, base de données, logiciel, algorithme, développement ou programme informatique, site web, invention, création, logo, icônes, photographies, dessins, élément figuratif ou semi-figuratif, slogan, sons, plans, vidéos ou tout autre élément (i) susceptible d'être protégé notamment par le droit d'auteur, le droit sur les logiciels (ou toute protection équivalente dans un autre système de droit, et

notamment le copyright), le droit sui generis sur les bases de données ou par tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle, ou (ii) faisant l'objet d'une demande de brevet ou d'un brevet, ou (iii) faisant l'objet d'une marque ou dépôt de marque, ou (iv) constituant un nom de domaine, ou (v) déposé en tant que dessin ou modèle, ou (vi) susceptible de constituer un savoir-faire documenté ou un procédé protégeable, notamment dans le cadre d'une action en concurrence déloyale

Groupe : désigne (i) la société SNCF SA et ses filiales, et (ii) les filiales de SNCF Voyageurs

« Offre » ou « Offre au Tarif Groupes » ou « Offre Groupes SNCF Voyageurs » : Désigne l'ensemble des Prestations de transport et des Prestations de services associées proposées par SNCF Voyageurs au titre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs dans le cadre des présentes CGV et du Contrat. L'Offre Groupes SNCF Voyageurs n'est proposée dans le cadre des présentes qu'aux Groupes de plus de 37 Voyageurs ou aux Groupes souhaitant des Prestations non réservables à partir du site <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr>.

« Prestation de transport » : désigne la prestation de transport ferroviaire d'un Groupe proposée et exécutée au titre de l'Offre au Tarif Groupes/Offre Groupes SNCF Voyageurs dans le cadre du Contrat. La Prestation de transport est composée d'un ou plusieurs Trajets en train.

« Réservation » : Désigne l'acte par lequel SNCF Voyageurs procède à l'achat de l'Offre sur le Site en confirmant la Commande et en procédant au paiement effectif de cette dernière.

« Utilisateur » ou « Client » : désigne la personne physique ou morale qui organise le voyage en groupe, conclut le Contrat avec SNCF Voyageurs et qui est à ce titre le seul co-contractant de cette dernière. Le Client peut être une personne différente de celle qui procède au paiement du Contrat, de l'accompagnateur du groupe ou d'un voyageur.

ARTICLE 2 – ACCÈS AU SITE

2.1 Accès au Site

L'accès au Site est possible à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone connecté à un réseau de télécommunication selon les protocoles de communication utilisés sur le réseau Internet.

La configuration minimum requise pour l'accès au Site est la suivante : Ecran : 1024 X 768 minimum
Navigateurs : Google Chrome 10, Firefox 45 et Safari 5.

Le Site n'est pas ouvert à tous les internautes. Il est accessible à tout Utilisateur ayant effectué une Commande auprès de l'agence Groupe de SNCF VOYAGEURS.

Pour accéder au Site, l'Utilisateur devra indiquer le numéro de chacune de ses réservations (n° « DV ») et le nom associé à sa Commande.

Chaque Utilisateur est entièrement responsable de ses données de connexion le concernant. Sauf preuve contraire, toute connexion au Site, ou transmission de données effectuées à partir des informations de connexion de l'Utilisateur, sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

Si SNCF VOYAGEURS a des motifs légitimes de penser que la sécurité du Site est menacée ou que celui-ci est mal utilisé du fait d'une utilisation non autorisée des moyens d'identification de l'Utilisateur, il pourra procéder à la suspension temporaire de l'accès, afin notamment de préserver l'intégrité du Site, et, si cela apparaît approprié, exiger la modification de ses moyens d'identification.

2.2 Coût d'accès au Site

L'accès au Site est gratuit et ne fait pas l'objet d'un abonnement. Tous les logiciels et matériels nécessaires à l'utilisation ou au fonctionnement du Site, l'accès à l'Internet ou les frais de communication sont à la charge exclusive de l'Utilisateur.

2.3. Disponibilité du site

SNCF VOYAGEURS s'efforce de rendre le Site accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'évènement hors du contrôle de SNCF VOYAGEURS. Toutefois, le Site ne sera pas disponible lors des périodes de maintenance.

En outre, en aucun cas SNCF VOYAGEURS ne sera responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible, matériels ou immatériels découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site. SNCF VOYAGEURS se réserve le droit de suspendre, d'interrompre ou de limiter, sans avis préalable, l'accès à tout ou partie du Site.

L'Utilisateur est informé que SNCF VOYAGEURS peut mettre fin ou modifier les caractéristiques du Site, à tout moment, sans préavis et sans que l'Utilisateur ne dispose d'un recours à l'encontre de SNCF VOYAGEURS.

ARTICLE 3 – UTILISATION DU SITE

SNCF VOYAGEURS accorde à l'Utilisateur un droit d'accès, de consultation et d'utilisation des Informations du Site.

L'Utilisateur pourra se connecter sur le Site s'il a effectué une Commande auprès de l'Agence groupe de SNCF VOYAGEURS : en cliquant sur le lien présent dans le courrier électronique de Devis, et en indiquant son numéro de Réservation et le nom associé à la Commande, l'Utilisateur se connectera au Site.

Il y retrouvera toutes les informations constituant sa Commande : nom du groupe, nom de l'accompagnateur, référence de dossier voyage, numéro d'affaire, nombre total de passagers par réservation, dates et heures de voyage, gares d'origine et de destination, prix, classe de voyage, date et heure de limite (« Délai d'Option ») de paiement de la Commande.

Le Site offre la possibilité au Client de payer sa Commande.

Avant de payer sa Commande, il en va de la responsabilité du Client de vérifier que l'ensemble des informations est correct. A défaut, le Client est invité à contacter l'Agence Groupe SNCF dans les plus brefs délais.

Le paiement réalisé sur le Site s'effectue en une seule fois par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte bancaire, Visa, Eurocard/Mastercard ou American Express) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison qui est imputable à l'Utilisateur, la Réservation serait annulée, les frais en découlant étant à la charge du Client, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à l'encontre du Client.

A la suite du paiement, le Contrat de vente entre SNCF Voyageurs et le Client est alors formé, aux conditions indiquées dans le Devis. Un courrier électronique de confirmation de la Réservation est adressé au Client.

Une fois le paiement effectué, le Client pourra accéder à nouveau au Site pour rechercher sa Réservation, modifier le nom de l'accompagnateur, télécharger ses Billets et/ou réaliser des opérations d'Après-vente (retirer un ou plusieurs passagers, annuler un trajet ou la totalité de son voyage).

En cas de réalisation d'une opération d'Après-vente, le Client sera remboursé de la somme indiquée sur le Site.

Un courrier électronique de confirmation, reprenant les nouveaux éléments de la Réservation, est alors adressé au Client.

Le Site est susceptible d'évoluer.

Toute modification apportée par l'utilisateur à sa Réservation est réalisée sous la responsabilité de l'Utilisateur.

ARTICLE 4- PROPRIETE INTELLECTUELLE

SNCF Voyageurs et/ou le Groupe sont titulaires de tous les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à la structure et au contenu du Site ou ont acquis régulièrement les droits permettant l'exploitation de la structure et du contenu du Site, sans aucune limitation.

L'accès au Site et l'utilisation à des fins privées et non commerciales du Site par l'Utilisateur telle que précisée à l'article 3 ci-dessus, ne confèrent à l'Utilisateur aucun droit sur les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à la structure et au contenu du Site qui restent la propriété exclusive de SNCF Voyageurs ou du Groupe.

En conséquence, l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte aux Droits de Propriété Intellectuelle de SNCF Voyageurs, du Groupe et/ou de tout tiers.

Ainsi, il est interdit à l'utilisateur notamment de copier, reproduire, télécharger, représenter, modifier et/ou exploiter, d'adapter, transférer de quelque façon que ce soit et à quelque fin que ce soit, par quelque moyen que ce soit sur quelque support que ce soit, tout ou partie de la structure et du contenu du Site comprenant notamment mais non exclusivement le nom de domaine, les marques, logos, noms de domaine, sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de SNCF Voyageurs. Cette interdiction

visent notamment mais non exclusivement, des pratiques telles que le scraping ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément du Site.

SNCF Voyageurs ou toutes sociétés du Groupe, se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre de toute personne qui n'aurait pas respecté les interdictions exposées ci-dessus. Toute violation des Droits de Propriété Intellectuelle de SNCF Voyageurs ou d'une des sociétés du Groupe ou toute exploitation, reproduction ou téléchargement, non préalablement autorisé par SNCF Voyageurs pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur.

ARTICLE 5 – LIENS HYPERTEXTES

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site est interdite.

En outre, des liens hypertextes contenus sur le Site peuvent renvoyer vers d'autres sites web ou d'autres sources Internet, par tout moyen. Dans la mesure où SNCF Voyageurs ne peut contrôler ces sites et ces sources externes, elle ne peut être tenue pour responsable de la mise à disposition de ces sites et sources externes, et ne peut supporter aucune responsabilité quant aux contenus, publicités, produits, services ou tout autre matériel, disponibles sur ou à partir de ces sites ou sources externes.

De plus, SNCF Voyageurs ne pourra être tenue responsable de tout dommage avéré ou allégué consécutif ou en relation avec l'utilisation ou avec le fait d'avoir fait confiance aux contenus, à des biens ou des services disponibles sur ces sites ou sources externes.

Enfin, dans la limite autorisée par la loi, SNCF Voyageurs ne saurait être tenue responsable dans le cas où le contenu desdits autres sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 6 – DONNÉES PERSONNELLES

L'ensemble des règles relatives à la protection des données personnelles figure au sein des CGV.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

SNCF VOYAGEURS s'engage à prendre toutes les mesures techniques et d'organisation nécessaires afin de protéger les Informations circulant sur le Site et de garantir la sécurité des données qu'il a collectées et éviter leur divulgation à des tiers non autorisés.

L'Utilisateur s'engage, lors de l'utilisation qu'il fait du Site, à ne pas contrevenir aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ainsi qu'aux bons usages de l'Intranet et de la netiquette.

L'Utilisateur est responsable envers SNCF VOYAGEURS et/ou les tiers de tout préjudice matériel et/ou immatériel, direct et/ou indirect de quelque nature que ce soit causé par l'Utilisateur, et/ou ses préposés en cas d'utilisation non-conforme du Site. Toute utilisation du Site en violation des dispositions des CGU est susceptible d'engager la responsabilité de l'Utilisateur du Site, et d'entraîner

des poursuites judiciaires et des sanctions à son encontre. En outre, SNCF VOYAGEURS se réserve le droit de bloquer et/ou résilier l'accès au Site, sans notification préalable.

Il appartient à l'Utilisateur de mettre en œuvre tous moyens utiles aux fins de préserver la confidentialité et la sécurité des Informations transmises et notamment de ne pas les transmettre.

L'Utilisateur garantit SNCF VOYAGEURS, ainsi que ses sociétés mères, sœurs ou affiliées, et ses partenaires, contre toute demande, réclamation, revendication et/ou recours de toute sorte, résultant de toute violation desdites dispositions. L'Utilisateur les tiendra indemnisés, à tout moment et à première demande, contre tout dommage et/ou contre toute demande, action, plainte émanant de tiers résultant de toute violation desdites dispositions. Cette garantie couvre tant les dommages et intérêts qui seraient éventuellement versés, quelle que soit leur origine directe ou indirecte, que les honoraires d'avocat, frais d'expertise, frais de justice.

Chaque Utilisateur du Site s'engage expressément à ne pas porter au Site, de quelque manière que soit.

ARTICLE 8– DISPOSITIONS FINALES

La nullité, en tout ou partie, d'une ou de plusieurs dispositions des CGU, aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision de justice devenue définitive, n'entraîne pas la nullité des autres dispositions ou de la partie de la disposition non entachées de nullité.

Le fait que SNCF VOYAGEURS ne se prévale pas d'une des dispositions des présentes CGU ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

En cas de force majeure, toute inexécution des obligations nées des présentes CGU ne donnera lieu à aucun dommages et intérêts.

ARTICLE 9 – DROIT APPLICABLE – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les CGU sont soumises au droit français.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des CGU, l'Utilisateur et SNCF VOYAGEURS conviennent de déployer leurs meilleurs efforts afin de régler à l'amiable le litige.

Dans le cas où un accord amiable ne serait pas trouvé, tout éventuel litige se rapportant à l'interprétation ou l'exécution des CGU sera soumis à la compétence des tribunaux de Paris.