

Table des matières

CHAPITRE 1 : DEFINITIONS ET PERIMETRE	3
Art.1 – DÉFINITIONS	3
Art.2 – PÉRIMETRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	3
CHAPITRE 2 : Offre Mes Bagages Groupe.....	4
Art.1 – SPECIFICITES DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE.....	4
Art.1.1 Tarification du service « Mes Bagages Groupe »	4
Art.1.2 Caractéristiques : Enlèvement et livraison	4
Art.2 - MODALITES DE RESERVATION.....	5
Art.2.1 - Dispositions communes à l'Offre Mes Bagages Groupe	5
Art.3 - CONFIRMATION DU NOMBRE DE BAGAGES AVANT PAIEMENT	6
Art.4 - PAIEMENT DES PRESTATIONS	6
Art.5 - EMISSION DU VOUCHER ET DES ETIQUETTES A BAGAGES	6
Art.6 – EXECUTION DE LA PRESTATION.....	6
Art.7 – MODIFICATION DE RESERVATION AVANT OU APRES PAIEMENT DE LA PRESTATION	6
Art. 7.1 Délais et modalités de modification d'une Commande	6
Art.7.2 - Réduction du nombre de bagages ou modification de la typologie de bagages	7
Art.7.3 - Augmentation du nombre de bagages.....	7
Art.7.4 – Annulation de réservation	7
Art.7.5 - Annulation à l'initiative de SNCF Voyageurs	7
Art .8 - FRAIS DE RETENUES.....	7
Art.8.1 – Frais applicables en cas d'annulation totale :	7
Art.9- Responsabilité	7
Art.10 - PERTE DES VOUCHERS.....	8
Art.11 –RECLAMATION – LITIGES ET DROIT APPLICABLE	8
CHAPITRE 3 – AUTRES DISPOSITIONS.....	8
Art.1 – DONNEES PERSONNELLES	8

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE SNCF

Version du 12 Septembre 2024

Art.1.1 - Collecte et Traitement des données personnelles.....	8
Art.1.2 - Durée de conservation des données.....	9
Art.1.3 - Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, d'effacement (droit à l'oubli), limitation et portabilité des données personnelles	9
Art.1.4 - Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès.....	10

CHAPITRE 1 : DEFINITIONS ET PERIMETRE

Art.1 – DÉFINITIONS

Au titre des présentes Conditions Générales de Vente, chacune des expressions ci-dessous aura la signification suivante :

« **Agence Groupe SNCF** » : désigne le canal physique de distribution de SNCF Voyageurs de l'Offre Groupes.

« **Client(s)** » ou « **Organisateur(s)** » : désigne la personne physique ou morale qui organise le voyage en groupe, contractualise l'Offre avec SNCF Voyageurs et qui est à ce titre le seul co-contractant de cette dernière au titre de l'Offre. L'Organisateur peut être une personne différente de celle qui procède au paiement de l'Offre, ou du Voyageur.

« **Commande** » ou « **Devis** » : désigne la proposition chiffrée de SNCF Voyageurs en réponse au besoin exprimé par le Client ainsi que l'acte par lequel le Client a choisi l'une des Offres « Mes Bagages Groupe » qui lui a été communiquée en application des dispositions des présentes CGV. La date de Commande fait courir le délai d'option. La Commande est identifiée par un numéro.

« **Conditions Générales de Ventes** » ou « **CGV** » : désigne les présentes conditions contractuelles proposées par SNCF Voyageurs qui régissent l'Offre « Mes Bagages Groupe ». Leur acceptation préalable et sans réserve par le(s) Client(s) conditionne l'acceptation de la Commande et la délivrance du Voucher. La version des CGV applicable est celle disponible à la date de l'acceptation du Devis.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble des documents contractuels qui régissent, au titre de l'Offre « Mes Bagages Groupe », la relation contractuelle entre SNCF Voyageurs et l'Organisateur et qui sont constitués des Conditions Générales de Vente, des messages de confirmation de Commande et de Réservation tels que visés dans les présentes CGV.

« **Jour(s)** » : s'entend pour le calcul des différents délais stipulés aux présentes Conditions Générales de Vente, comme Jour(s) calendrier(s).

« **Groupe** » : désigne un groupe constitué au minimum de 10 personnes au moment de l'achat, dont les membres voyagent ensemble, pour le même motif et la même destination. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme organisateur de voyages ou de séjour, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise...) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage et qui bénéficie du service « Mes Bagages groupe ».

« **Offre** » ou « **Offres Mes Bagages Groupe** » : désigne l'offre « Mes Bagages groupe » proposée par SNCF Voyageurs telle que décrite à l'article 2 des présentes Conditions Générales de Vente.

« **Réservation** » : désigne l'acte par lequel l'Organisateur procède à l'achat de l'Offre en confirmant la Commande et en procédant aux paiements effectifs de cette dernière. Le descriptif détaillé des conditions et des modalités de la Réservation sont notamment repris à l'article 2. « Modalités de réservation » du chapitre 2.

« **SNCF Voyageurs** » : désigne la société SNCF Voyageurs dont le siège est situé 4 rue André Campra 93210 La Plaine Saint Denis, inscrite au RCS sous le numéro 552 049 447 et qui vend, délivre et exécute l'Offre dans les termes notamment des présentes Conditions Générales de Ventes et des Tarifs Voyageurs et plus globalement du Contrat.

« **Responsable(s) Bagages** » : désigne-la (les) personne(s) identifiée(s) par le client comme l'(les) interlocuteur(s) responsable(s) auprès du transporteur pour l'enlèvement et/ou la livraison des bagages. Il aura en particulier à veiller au bon étiquetage des bagages.

« **Voucher(s)** » : Désigne le titre collectif associé à l'Offre « Mes Bagages Groupe ». Un Voucher peut être délivré pour chacune des prestations commandées. Le Voucher revêt la forme de billet papier à imprimer par le Client. Il constitue la confirmation de paiement de la prestation et devra être présenté au transporteur lors de l'enlèvement des bagages. Aucune modification du Voucher ne devra être réalisée par le Client ou le Responsable Bagages.

« **Voyageurs** » ou « **Voyageurs Groupe** » : désigne les personnes voyageant ensemble et qui sont bénéficiaires du service « Mes Bagages Groupe ».

Art.2 – PÉRIMETRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent le Contrat conclu entre SNCF Voyageurs et ses Clients dans le cadre de la commercialisation de l'Offre « Mes Bagages Groupe » en provenance et à destination du

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE SNCF

Version du 12 Septembre 2024

territoire français continental en fonction de l'éligibilité des codes postaux, ainsi que les îles de Ré, Noirmoutier et Oléron, qui sont accessibles par la route.

Les Voyageurs Groupe peuvent, à l'occasion de leur voyage, effectuer le transport d'objets ou d'effets personnels, tels que vêtements, linge de maison, objets de toilette, livres, articles de sports, affectés à un but de voyage comme bagages enregistrés qu'ils confient à titre payant à SNCF Voyageurs dans le cadre du Service « Mes Bagages Groupe » proposé par SNCF Voyageurs.

Les objets ou effets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la vente ne sont pas admis dans le cadre du Service « Mes Bagages Groupe ».

Dans l'ensemble des CGV, les délais mentionnés s'entendent en Jours calendaires.

Les présentes CGV sont disponibles sur le site Sncf. Voyageurs.

CHAPITRE 2 : Offre Mes Bagages Groupe

Art.1 – SPECIFICITES DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE

L'Offre « Mes Bagages Groupe » se définit par le transport de bagages pour un groupe d'un point d'enlèvement unique vers un point de livraison unique. Les bagages sont identifiés (numérotation et codification de chaque Bagage) permettant le suivi et la sécurisation tout au long du transport.

Cette Offre est composée de trois (3) typologies de bagages :

- Valises rigides, sacs souples, sacs marins, sacs de sport...de moins de 25kg et dont la somme des dimensions (L + 2 h + 2l) ne dépasse pas 3 mètres,
- Skis, snowboard, bâtons, raquettes de skis... dont les dimensions : maximum 2,5 mètres.et conditionnés sous housse à la charge du client
- Vélos sans assistance électrique dont les dimensions : maximum 2,5 mètres et conditionnés dans un carton envoyé par La Poste ;

Il est expressément convenu que la valeur de chaque bagage et de son contenu ne doit en aucun cas dépasser 500 euros. Par conséquent le Client s'engage à s'assurer de la valeur de chaque bagage avant de le remettre au transporteur pour enlèvement.

Art.1.1 Tarification du service « Mes Bagages Groupe »

Pour prétendre à l'Offre « Mes Bagages Groupe » la demande doit porter sur un minimum de 10 bagages et un maximum de 130 bagages. Le tarif est calculé en fonction du nombre, de la typologie de bagages et du jour de livraison.

Pour une livraison le samedi, le prix est majoré de 50%.

Au-delà de 130 bagages une nouvelle Commande est nécessaire et le prix est fonction de cette Commande complémentaire.

Lors de l'enlèvement des bagages, le chauffeur assurant le transport des bagages vérifie la conformité du nombre et du type de bagages avec le nombre de bagages figurant sur son bordereau d'enlèvement, établi conformément aux informations fournies par le Responsable des bagages lors de la prise de rendez-vous qu'il a effectuée dans les conditions stipulées à l'article 2.1 « Dispositions communes à l'Offre Mes Bagages Groupe » du Chapitre 2 des présentes CGV. Pour cette raison, seuls les bagages mentionnés sur le bordereau d'enlèvement du transporteur seront pris en charge.

Art.1.2 Caractéristiques : Enlèvement et livraison.

L'Offre permet, sur des créneaux horaires et des jours spécifiques définis ci-après, sauf jours fériés et jours d'interdiction de circulation imposés par les autorités compétentes :

L'enlèvement : du lundi au vendredi en matinée : de 8H à 13H / après-midi : de 14H à 17H

La livraison : du lundi au vendredi en matinée : de 8H à 13H / après-midi : de 14H à 17H ainsi que le samedi de 8H à 13H

Il est précisé que la livraison des bagages ne peut se faire plus de 2 jours ouvrés après l'enlèvement des bagages.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE SNCF*Version du 12 Septembre 2024*

Le client doit s'assurer de l'accessibilité (pas d'enlèvement à l'étage) et la capacité suffisante du lieu de stockage (un seul passage, pas de deuxième passage en cas d'absence).

Art.2 - MODALITES DE RESERVATION**Art.2.1 - Dispositions communes à l'Offre Mes Bagages Groupe.**

Tout Groupe qui entend bénéficier des conditions tarifaires de l'Offre « Mes Bagages Groupe » est tenu de réserver des places assises ou couchées (Sauf TER) pour chacune des personnes composant le Groupe. Le Client adresse une demande de réservation à l'Agence Groupe SNCF.

Cette demande peut être formulée :

- Par internet via le formulaire de demande de devis train accessible sur cette page :

<https://emeraude.my.site.com/TrainVoyagesenGroupe> et préciser la demande de service Mes Bagages Groupe « Bagage porte à porte » en cochant la case prévue à cet effet. Il pourra indiquer le nombre de bagages dans le champ « Commentaire /Spécificités » disponible dans la section « Informations complémentaires liées à votre voyage ».

- Depuis son compte sur le site internet <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr> en activant le bouton « ajouter une prestation de service » qui se trouve dans le bloc descriptif de son option ou sa commande pour chacun des trajets.

- Par message électronique : voyageengroupe@sncf.fr

- Par téléphone :



voyageengroupe@sncf.fr

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 hors jours fériés

L'Agence Groupe SNCF est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Le Client est tenu de fournir :

- les adresses postales d'enlèvement et de livraison
- les dates d'enlèvement et de livraison
- Le nombre de bagages souhaité et la typologie
- le créneau d'enlèvement et de livraison
- le nom, prénom, mail et numéro de téléphone du Responsable Bagages tels que définit dans les présentes CGV

Il est de la responsabilité du Client d'avoir obtenu le consentement du ou des Responsable(s) Bagages pour la collecte et l'usage de leurs données personnelles conformément aux dispositions de la charte de confidentialité repris au chapitre 3.

L'Agence Groupe SNCF adresse automatiquement au Client un devis de l'Offre « Mes Bagages Groupe ». Celle-ci indique la date, le créneau horaire, l'adresse d'enlèvement et de livraison et les conditions de l'Offre avec un prix garanti pour le Groupe. Ce devis fait par l'Agence Groupe SNCF est transmis au Client par un message électronique nommé « Proposition de prestation à valider pour votre voyage » ou déposé dans l'espace « Fichiers » pour les clients bénéficiant du « Portail Voyage en Groupe ».

Le Client valide le devis par retour de mail ou via le tchat ou bouton contact, dans un délai défini sur le message électronique « Proposition de prestation à valider pour votre voyage » reçu.

Pour toutes ses correspondances avec l'Agence Groupe SNCF, le Client est tenu de renseigner **son numéro d'affaire et n° de commande Bagages** repris dans le message électronique « Proposition de prestation à valider pour votre voyage » qui lui a été adressé, notamment pour toute modification ou annulation de Commande afin de faciliter la gestion de son dossier.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE SNCF*Version du 12 Septembre 2024***Art.3 - CONFIRMATION DU NOMBRE DE BAGAGES AVANT PAIEMENT**

Le Client est tenu de communiquer à l'Agence Groupe SNCF par message électronique ou téléphone le nombre de bagages définitifs du Groupe et la répartition exacte par typologie mentionnés à l'article 1 ci-avant, au moins 14 Jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage.

L'Agence Groupe SNCF communiquera le Jour du traitement de la demande au Client la nouvelle répartition par typologie de bagages et le prix recalculé de la prestation.

Art.4 - PAIEMENT DES PRESTATIONS

Le paiement des prestations bagages doit être réalisé par le Client sur le site internet : <https://www.voyages-train-groupe.sncf.fr> avec les moyens de paiement disponibles sur le site, dans les conditions décrites au sein du présent article ou via l'activation du lien fourni par l'agence dans un mail dédié. Il doit intervenir dans les délais mentionnés sur la facture. Passé ce délai, SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler les réservations correspondantes.

Art.5 - EMISSION DU VOUCHER ET DES ETIQUETTES A BAGAGES

L'Agence Groupe SNCF fera parvenir au Client le(s) **voucher(s) des prestations** « Mes Bagages Groupe », à partir de quatorze (14) Jours avant la date de circulation du train correspondant au premier trajet du voyage. Le Client est tenu d'imprimer de manière lisible les Vouchers sur une page au format A4.

Cinq (5) jours avant l'exécution de la prestation, le Client réceptionne par courrier **les étiquettes bagages** correspondant à chacune des prestations Aller et Retour.

En cas de non-réception des étiquettes bagages, le Client et/ou le Responsable Bagages contacte par téléphone le service Relation Clients au 01 71 53 18 51 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi, de 8 heures à 22 heures et le samedi de 8 heures à 19 heures afin de demander un nouvel envoi postal qui se fera à deux (2) jours avant la date d'enlèvement prévue de la commande.

En cas de non-réception, un dernier envoi pourra s'effectuer par courriel au Client/ ou Responsable(s) Bagages, charge à ces derniers de les imprimer.

Le Responsable Bagages devra s'assurer que chacune des étiquettes soit apposée sur chacun des bagages au trajet correspondant.

Art.6 – EXECUTION DE LA PRESTATION

Pour toute information relative à **l'exécution ou au suivi** de la Commande, à partir de J-5, le Client peut joindre le service Relation Clients :

- par téléphone au 01 71 53 18 51 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi, de 8 heures à 22 heures et le samedi de 8 heures à 19 heures.

Afin de faciliter le suivi de la Commande, il est demandé au Client ou au Responsable Bagages du Groupe de se munir de son numéro de Commande Bagages indiqué sur le Voucher.

Art.7 – MODIFICATION DE RESERVATION AVANT OU APRES PAIEMENT DE LA PRESTATION**Art. 7.1 Délais et modalités de modification d'une Commande.**

Pour toutes les modifications, notamment, ajout et/ou retrait de bagages le Client doit contacter par message électronique ou téléphone, l'Agence Groupe SNCF qui procédera à la mise à jour de la Commande Bagages.

Toute demande de modification doit être signifiée et réglée le cas échéant, **quatorze jours (14)** a minima avant la date du premier trajet du voyage, cette modification peut être différente pour l'ensemble des trajets (aller et retour) du voyage. Toute modification avant ou après paiement et jusqu'à quatorze jours (14) avant la date du premier trajet est réalisée sans frais. A partir de treize jours (13) aucune modification n'est possible, les sommes déjà versées sont conservées à titre de dédommagement.

L'Agence Groupe SNCF communiquera au Client, le Jour du traitement de la demande, par message électronique, la prise en compte ou non de sa demande de modification ».

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE SNCF*Version du 12 Septembre 2024***Art.7.2 - Réduction du nombre de bagages ou modification de la typologie de bagages.**

Dès la validation du devis ou après paiement de la prestation « Mes Bagages Groupe », le Client peut réduire le nombre de bagages ou changer la typologie des bagages dans les délais prévus ci-dessus.

Le nombre de bagages après réduction et/ou la nouvelle répartition par typologie de bagages sont communiqués au Client ainsi que la mise à jour du montant de la prestation. (rf :Art1.1)

Ces éléments sont confirmés dans le courriel de confirmation de réservation, conformément aux dispositions du présent article, sous réserve que cette modification reste supérieure ou égale à 10 bagages dans les délais définis de l'Offre.

Art.7.3 - Augmentation du nombre de bagages.

L'augmentation du nombre de bagages du Groupe est possible sur la Commande initialement réservée, le tarif sera alors recalculé en fonction de l'augmentation des bagages ou de leur typologie comme précisé à l'Art 1.1

Les commandes supplémentaires font l'objet d'une confirmation par un message électronique (Courriel Modification Prestation Mes Bagages Groupe) et fait office d'avenant au contrat initial.

Le Client doit valider cet avenant par retour de Courriel. Le paiement du solde de la réservation est payable dans les délais mentionnés sur le dit Courriel.

Pour les clients bénéficiant du Portail Voyage en Groupe, les documents sont disponibles dans l'affaire concernée. La validation peut être effectuée par Tchat ou par le bouton Contacter Agent.

Art.7.4 – Annulation de réservation.

Le client peut annuler sa commande /réservation dans les conditions mentionnées à l'Art 7.

Art.7.5 - Annulation à l'initiative de SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler le voyage et le service « Mes Bagages Groupe » en cas de circonstances de force majeure telles que définies par la jurisprudence des tribunaux français, SNCF Voyageurs restitue au Client les sommes déjà versées par lui.

Art .8 - FRAIS DE RETENUES**Art.8.1 – Frais applicables en cas d'annulation totale.**

En cas d'annulation totale, entre la date d'exigibilité de paiement du solde et J-14 (J =date du trajet aller), aucune retenue sera appliquée, en cas d'annulation totale à partir de J- 13(J= date du trajet aller) la retenue sera de 100% du prix total de la commande

Art.9- Responsabilité

SNCF Voyageurs met en œuvre toutes les mesures propres à assurer la fourniture du Service « Mes Bagages Groupe » dans des conditions optimales. Elle ne saurait cependant en aucun cas voire sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un cas de force majeure. Plus généralement, si la responsabilité de SNCF Voyageurs se trouvait engagée, cette dernière ne pourrait en aucun cas accepter de verser une quelconque indemnisation pour des dommages indirects ; s'agissant des dommages directs, et sous réserve du paragraphe suivant, aucune indemnisation ne sera versée si l'existence et/ou le quantum du dommage ne sont pas établis.

Cependant, même à défaut de preuve de dommage, il est fait application de l'indemnisation fixée par le règlement n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007, dans une unité de compte dénommée « droits de tirage spéciaux ou DTS ».

A la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions générales, le montant de l'indemnisation prévu par le règlement, après conversion en euros, est le suivant :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE SNCF*Version du 12 Septembre 2024*

- En cas de retard de livraison supérieur ou égal à 24h : remboursement total du trajet impacté.
- En cas de perte : 360 euros par bagage.
- En cas d'avarie des bagages : 25 euros par kilo manquant
- L'indemnisation sera forfaitaire en fonction de la taille du bagage soit un petit bagage (50 centimètres) = 1kg, un moyen bagage (60 centimètres) = 2kgs et un grand bagage (+ de 70 centimètres) = 3kgs).

Il est expressément convenu que la valeur totale de chaque bagage et de son contenu ne doit en aucun cas dépasser 500 euros. Par conséquent, le Responsable Bagages du Groupe s'engage à s'assurer de la valeur de chaque bagage avant de le remettre au transporteur pour enlèvement.

Vérification des bagages à l'enlèvement et à la livraison.

Lors de la livraison des bagages, le Responsable Bagages s'engage expressément à vérifier le nombre et l'état des bagages. Le bordereau de livraison doit être daté, signé et doivent y être mentionnées les anomalies, avaries ou détériorations identifiées (bagages manquants ou en surnombre, avarie, etc.). Les réserves sur le bordereau de livraison doivent être précises et caractérisées afin que la demande soit prise en compte.

Art.10 - PERTE DES VOUCHERS

En cas de perte du message électronique contenant les Vouchers « Mes Bagages Groupe » ou de non-accès à sa messagerie, l'Agence Groupe SNCF adresse au Client un nouveau message électronique afin qu'il puisse imprimer à nouveau les Vouchers.

Art.11 –RECLAMATION – LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Une réclamation peut être faite en cas de litige tel que : l'avarie, la perte de bagages, le vol, une prestation non réalisée ou de retard dans la réalisation de la prestation. Les réclamations peuvent être faites dans les 7 jours après la date d'enlèvement des bagages, auprès du Service Relation Clients « Mes Bagages Groupe » par téléphone au 01 71 53 18 51 (appel non surtaxé) Le Client a la possibilité d'adresser une demande de réclamation via <https://mesBagages.sncf-connect.com/contact/>

Le client doit communiquer son n° de Commande « Mes Bagages Groupe » pour toute réclamation

CHAPITRE 3 – AUTRES DISPOSITIONS**Art.1 – DONNEES PERSONNELLES****Art.1.1 - Collecte et Traitement des données personnelles.**

En effectuant une réservation relative à l'Offre « Mes Bagages Groupe », le Client accepte de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, qui seront traitées conformément à la réglementation en vigueur notamment aux dispositions du règlement n°2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à SNCF Voyagers.

SNCF Voyageurs est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées dans le cadre de la souscription à l'Offre « Mes bagages Groupe » effectuée par le Client.

Les coordonnées de SNCF Voyageurs sont les suivantes : SNCF Voyageurs SA 4, rue André Campra – 93200 Saint-Denis.

La société est dotée d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à l'adresse électronique suivante : donneespersonnellesvoyages@sncf.fr

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité, nom et prénom du Client et/ou du Responsable Bagages
- Nom et type de l'organisme si le Client agit pour le compte d'une personne morale ;
- Adresse postale du Client et/ou du Responsable Bagages

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE SNCF*Version du 12 Septembre 2024*

- Adresse électronique du Client et/ou du Responsable Bagages
- Numéro de téléphone portable du Client et/ou du Responsable Bagages

Les données personnelles sont collectées pour :

- La gestion de la relation Client (prise de contact, informations et recommandations, suivi de la commande, gestion de la relation contractuelle, gestion des réclamations) ;
- L'envoi d'informations concernant le Service « Mes Bagages Groupe » ;
- L'amélioration des services (analyse de l'activité, réalisation d'études statistiques et réalisation d'enquêtes de satisfaction) ; L'animation commerciale et organisation de jeux-concours (après consentement du Client).

Le Responsable Bagages autorise l'Organisateur à fournir à SNCF Voyageurs ses coordonnées à toute fin d'exécution du Contrat, en l'occurrence pouvoir le contacter la veille de la date d'enlèvement des bagages pour confirmer le créneau de prise en charge.

SNCF Voyageurs peut être amené à transmettre des données personnelles à des tiers lorsque la loi le requiert. Sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

Les données collectées par SNCF Voyageurs sont destinées aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Voyageurs pour la distribution de l'Offre « Mes Bagages Groupe » l'analyse de l'activité et pour la réalisation d'analyses statistiques, à savoir :

Viaposte : transporteur

Acticall / SITEL : centre de relations clients (RC)

Cap Gemini : développement technique du site internet

Les données personnelles visées ci-dessus sont considérées comme obligatoires, elles sont nécessaires aux fins de l'exécution du Contrat.

Art.1.2 - Durée de conservation des données.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée maximale de trois (3) ans à compter de leur collecte.

Certaines de ces données pourront être archivées afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat ou lorsque des obligations légales ou réglementaires le requièrent. L'accès aux données archivées sera strictement réservé aux services concernés de SNCF Voyageurs. Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription de droit commun.

Art.1.3 - Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, d'effacement (droit à l'oubli), limitation et portabilité des données personnelles.

Conformément à la législation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment le règlement 2016/679 « Règlement général sur la protection des données », le Client et le Responsable Bagages peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant. Ils disposent également d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ainsi que du droit d'effacement de celles-ci (droit à l'oubli) de demander une limitation du traitement de ses données personnelles ainsi que du droit à la portabilité des données personnelles.

Le Client et le Responsable Bagages peuvent exercer l'ensemble de ces droits, en envoyant :

- Un message électronique à l'adresse suivante : donneespersonnellesvoyages@sncf.fr
- Un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

SNCF VOYAGEURS
Équipe Protection des Données
2, place de la Défense
CNIT 1 - BP 440
92053 PARIS LA DEFENSE CEDEX

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE MES BAGAGES GROUPE SNCF*Version du 12 Septembre 2024*

Tout courrier envoyé par voie électronique ou par voie postale devra être accompagné d'une copie d'un document officiel d'identité. Sont considérés comme des documents officiels d'identité : la carte nationale d'identité française, le passeport, les titres de séjour français et tout document officiel d'identité émis par un état membre de l'Union Européenne (à l'exception des permis de conduire).

Le Client et le Responsable Bagages peuvent également s'opposer, sans frais, à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par SNCF Voyageurs. Il peut exercer ce droit en cliquant, à tout moment, sur le lien dédié situé au bas de chacun des courriers électroniques de prospection envoyés par SNCF Voyageurs ou en suivant la procédure de désinscription figurant dans les SMS envoyés par SNCF Voyageurs.

Ces droits sont plus amplement décrits sur le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>.

Le Client et le Responsable Bagages disposent du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

L'ensemble des informations que le Client communique, permettent également, lorsqu'elles sont suffisantes en nombre et/ou en qualité de déterminer votre profil de Client, et ceci afin de vous proposer des offres que nous estimerions pertinentes pour le Client. Le Client dispose de faculté de s'opposer au profilage à tout instant.

Art.1.4 - Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès.

Le Client et le Responsable Bagages peuvent également adresser des directives à SNCF Voyageurs afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données à caractère personnel respectives en cas de décès.

Les directives données par le Client et le Responsable Bagages ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution des réservations relatives à l'Offre « Mes Bagages Groupe ». Le Client et le Responsable Bagages peuvent exercer l'ensemble de ces droits en envoyant un courrier par voie électronique ou postale, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.