

# Conditions Générales d'Utilisation du Portail Entreprises SNCF Voyageurs (CGU)

Les prestations présentées sur le Portail Entreprises SNCF, l'une des extensions du domaine [www.sncf.com](http://www.sncf.com) (ci-après dénommé le « Site ») sont proposées par SNCF VOYAGEURS.

Le site est la propriété de SNCF VOYAGEURS, une société anonyme régie par les lois et règlements applicables aux sociétés commerciales, notamment le code de commerce, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584 et dont le siège est situé au 1, Rue Camille Moke, CS 20012, 93212 La Plaine Saint-Denis.

Le Portail Entreprises SNCF permet aux Entreprises de s'informer, de réserver et de payer, depuis un espace dédié, des Services Ferroviaires et des Services Accessoires pour leurs Collaborateurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels.

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 1er mars 2023.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1. Définitions

« **Portail Entreprises SNCF** » désigne le site réservé aux Entreprises, telle que définie ci-après. Il consiste en une plateforme Internet de paiement en ligne des voyages d'affaires effectués via les Services Ferroviaires et les Services Accessoires, tels que définis ci-après.

« **Entreprise** » désigne toute entreprise ou toute autre personne morale disposant de la capacité juridique, souhaitant bénéficier des services du Portail Entreprises SNCF après avoir créé un Compte Entreprise, tel que défini ci-après.

« **Utilisateur** » désigne toute personne, placée sous la responsabilité d'une Entreprise, autorisée par l'Administrateur, au nom et pour le compte de celle-ci, à utiliser les prestations attachées à son Compte Entreprise.

« **Compte Entreprise** » désigne le compte accessible aux seuls Utilisateurs (Collaborateurs et Administrateurs), tels que définis ci-après, qui centralise l'ensemble des commandes passées sur le site par les Collaborateurs d'une même Entreprise. Il permet aux Collaborateurs de réserver, commander et/ou acheter tout produit proposé par SNCF VOYAGEURS sur le Portail Entreprises SNCF du site et aux Administrateurs de gérer les Comptes Collaborateurs dont ils ont la charge.

« **Compte Utilisateur** » désigne le compte, accessible en entrant un identifiant et un mot de passe, permettant à un Utilisateur d'utiliser les services auxquels lui donne accès le Compte Entreprise. Il convient de distinguer, en fonction des droits accordés, le Compte Collaborateur, le Compte Administrateur Central et, le cas échéant, le Compte Administrateur Opérationnel.

« **Carte Logée** » désigne un moyen de paiement à distance géré par un des intermédiaires financiers agréés par SNCF VOYAGEURS. Elle prend la forme d'un numéro de carte de paiement spécifique à l'Entreprise que les Collaborateurs pourront utiliser lors des transactions effectuées sur le Portail Entreprises SNCF.

« **FCE** » « **Fiche Client Entreprise** » désigne le numéro d'identification de l'entreprise sur le Portail Entreprises SNCF

« **Accord commercial** » : contrat de souscription à une ou plusieurs Offres conclu entre SNCF Voyageurs et une Entreprise

« **Administrateur Central** » désigne la personne habilitée par SNCF VOYAGEURS, quelle que soit sa fonction dans l'Entreprise, qui, au nom et pour le compte de l'Entreprise, est en charge de la gestion du Compte Entreprise, ainsi que de la création et de la gestion des profils des Administrateurs Opérationnels et/ou des Comptes Collaborateurs.

« **Administrateur Opérationnel** » désigne la personne choisie par l'Administrateur Central et chargée

de créer et gérer les profils des Collaborateurs.

« **Administrateur SNCF** » désigne la personne qui, au nom et pour le compte de SNCF VOYAGEURS, crée et gère les Comptes Entreprises.

« **Vous** » ou « **l'Utilisateur** » désigne toute personne utilisant le Portail Entreprises SNCF du site,

Afin de réserver, commander et/ou acheter tous les Produits et Services qui y sont proposés, ou de gérer un Compte Entreprise ou un Compte Collaborateur.

« **Partenaire** » désigne toute société et/ou entreprise ferroviaire avec laquelle SNCF VOYAGEURS a conclu un contrat de Partenariat, afin de faciliter le voyage des Collaborateurs de l'Entreprise.

« **Service Ferroviaire** » désigne la fourniture de titres de transport ferroviaires proposés soit, par SNCF VOYAGEURS seule, soit, par SNCF VOYAGEURS en coopération avec d'autres entreprises ferroviaires.

« **Services Accessoires** » désigne les services participant à la chaîne du voyages proposés par SNCF VOYAGEURS en coopération avec divers partenaires.

« **Offre** » désigne les différents niveaux de service du Portail Entreprises SNCF proposés aux Entreprises et comprenant, les offres « Découverte », « Expert » « Partenaire », et « Privilège » qui pourront être cumulés.

« **Site** » désigne le site Internet <https://www.portailentreprises.sncf.com>

## 1.2. Champ d'application

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent à toute utilisation du Portail Entreprises SNCF.

L'utilisation du Portail Entreprises SNCF est réservée aux Utilisateurs :

- Ayant lu et accepté dans leur intégralité de façon préalable à chaque commande les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que les Conditions Spécifiques des Partenaires propres à chaque service ;
- Dont l'Entreprise a en vigueur un Accord commercial relatif à la souscription d'une Offre.

Ces conditions Générales d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment, les Utilisateurs du Site sont donc invités à les consulter de manière régulière.

Toute entreprise cliente s'engage à se conformer aux Conditions Spécifiques des Partenaires (accessibles lors de la contractualisation entre le client et le Partenaire), et notamment à payer toutes les sommes dues, et à accepter les conditions et limitations de responsabilité relatives à la disponibilité des Services proposés

## ARTICLE 2. UTILISATION DU PORTAIL ENTREPRISES SNCF

Le Portail Entreprises SNCF a pour fonction d'assister les Utilisateurs dans la recherche de Services Ferroviaires et, le cas échéant, de Services Accessoires, et d'effectuer les réservations appropriées ou toute autre transaction avec les Partenaires.

L'utilisation du Portail Entreprises SNCF du Site est réservée aux Collaborateurs dûment autorisés, qui sont les titulaires d'un Compte Collaborateur créé et géré, selon le choix de l'Entreprise, soit par l'Administrateur Central, soit par un Administrateur Opérationnel.

### 2.1. Accès au Portail Entreprises SNCF

L'accès au Portail Entreprises SNCF est soumis à la création préalable sur le Site d'une URL dédiée à l'Entreprise. Grâce à cette URL, l'Entreprise ainsi que ses Collaborateurs accéderont à un espace dédié à l'Entreprise depuis lequel seront réalisées les transactions afférentes aux services proposés par le Portail Entreprises SNCF.

## **2.2. Création des Comptes Entreprise et Administrateur Central**

Après la conclusion du contrat liant l'Entreprises à SNCF VOYAGEURS pour l'utilisation du Portail Entreprises SNCF, l'Administrateur SNCF attribue à l'Entreprise un Compte Entreprise.

L'Entreprise désigne l'Administrateur Central de son choix, lors de la création du Compte Entreprise, et en informe SNCF VOYAGEURS. SNCF VOYAGEURS habilite l'Administrateur Central et lui fournit un mot de passe et un identifiant.

L'Administrateur Central peut alors personnaliser, soit les informations rattachées au Compte Entreprise, soit le cas échéant, les informations relatives à la mise en œuvre des services choisis dans le cadre de l'Offre.

Les Services correspondant à l'Offre de service Portail choisie lors de la création du Compte Entreprise feront l'objet d'une rémunération de SNCF VOYAGEURS à travers une facturation forfaitaire annuelle.

## **2.3. Création des Comptes Administrateurs Opérationnels et Collaborateur**

Une fois le Compte Entreprise créé, l'Administrateur Central procède, selon le choix de l'Entreprise, soit à la désignation des Administrateurs Opérationnels, soit à la création des Comptes Collaborateurs. Ces derniers créent les Comptes Collaborateurs en renseignant les informations requises sur le Portail Entreprises SNCF.

Un identifiant et un mot de passe sont alors conférés aux Collaborateurs, afin qu'ils s'authentifient avant tout accès à l'espace dédié à l'Entreprise sur le Portail Entreprises SNCF.

Pour des raisons de sécurité, le Collaborateur est invité à modifier, régulièrement, son mot de passe. Lorsque l'Entreprise souscrit une offre de service comprenant un Reporting mensuel, auquel l'Administrateur Central et le Directeur d'achat accèdent, chaque mois, par téléchargement à partir de son accès Portail Entreprises. L'utilisation et l'accès aux Comptes sont strictement personnels. En conséquence, le mot de passe et l'identifiant de l'Utilisateur doivent rester confidentiels et ne peuvent être divulgués à quelque personne que ce soit.

En cas de perte ou d'utilisation non autorisée de son Compte, l'Utilisateur s'engage à avertir immédiatement l'Administrateur Central ou, le cas échéant, l'Administrateur Opérationnel qui gère son Compte.

## **2.4. Offres proposées par SNCF VOYAGEURS**

Le Portail Entreprises SNCF propose aux Entreprises plusieurs Offres de services :

[Offre « Découverte »](#)

[Offre « Expert »](#)

[Offre « Partenaire »](#)

[Offre « Privilège »](#)

Le détail des prestations attachées à ces Offres est exposé dans le contrat de souscription aux Offres disponible auprès de SNCF Voyageurs qui se réserve le droit de modifier les différentes offres de service à tout moment sous réserve d'en informer le Client.

## **2.5. Commandes et annulations de commandes passées**

L'Entreprise est responsable financièrement de l'utilisation du Portail Entreprises SNCF effectuée à partir du Compte Entreprise, et des Comptes Collaborateurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence. L'Entreprise garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par l'Administrateur Central, l'Administrateur Opérationnel et le Collaborateur, placés sous sa responsabilité.

A ce titre, l'Entreprise s'engage à garantir le respect de la sécurité des accès au Compte Entreprise par les Collaborateurs qui relèvent de son autorité et qu'elle autorise à utiliser un Compte

Collaborateur.

Toute utilisation frauduleuse faite du Portail Entreprises SNCF ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra justifier, à tout moment, le refus par SNCF VOYAGEURS de donner accès aux services proposés par le Portail Entreprises SNCF.

Le Collaborateur, grâce à l'identifiant accède à l'Espace dédié de l'Entreprise sur le Portail Entreprises SNCF et procède à la réservation, à la commande et au paiement de Services Ferroviaires et, le cas échéant de Services Accessoires, proposés sur le Portail Entreprises SNCF, après avoir validé les présentes Conditions Générales, ainsi que les Conditions Générales de Transport de SNCF VOYAGEURS et les Conditions Spécifiques des Partenaires éventuellement applicables.

Après que le Collaborateur a validé et confirmé sa commande, le Portail Entreprises SNCF lui envoie, au nom de ses Partenaires et dans les meilleurs délais, un courrier électronique de confirmation de la commande, reprenant les éléments essentiels de la commande. Le contrat relatif à l'exécution du Service Ferroviaire et, le cas échéant, le contrat relatif à l'exécution du Service

Accessoire, liant l'Entreprise et les Partenaires seront alors réputés valablement conclus.

A cet égard, il est de la responsabilité du Collaborateur de s'assurer de l'exactitude des coordonnées qu'il communique lors de la création du Compte Collaborateur, et, le cas échéant, lors de la réservation. Dans l'hypothèse où le Collaborateur ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter le Centre de Contact du Portail Entreprises SNCF conformément aux termes de l'article 4.

La responsabilité de SNCF VOYAGEURS ne pourra être en aucun cas engagée en cas d'échec de la réception du message de confirmation de la commande en raison d'une erreur du fait de l'entreprise cliente, notamment, dans la saisie des coordonnées des Utilisateurs. Toutes les conditions d'annulation, de rectification éventuelle des commandes et/ou de remboursement sont définies dans les présentes Conditions Générales. En tout état de cause, les frais de distribution ne sont pas remboursables.

## 2.6. Règlement des commandes

Le règlement du prix des services que vous commandez sur le Portail Entreprises SNCF s'effectue, lors de la commande, directement, selon les cas, auprès de SNCF VOYAGEURS pour les Services Ferroviaires qu'elle fournit, et des Partenaires avec lesquelles SNCF VOYAGEURS est en coopération pour les autres Services Ferroviaires et/ou pour les Services Accessoires.

Le paiement du prix des Services Ferroviaires et des Services Accessoires que Vous commandez sur le Portail Entreprises SNCF, hors coûts liés à l'Offre souscrite par l'Entreprise, s'effectue lors de la commande, soit, par carte bancaire soit, par Carte Logée.

Le plafond des sommes pouvant être réglées sur le Portail Entreprises SNCF avec chacune de ces cartes est fixé de la façon suivante :

- 1 500€ par panier ou 9 transactions en réglant avec une carte bancaire française

Sous réserve de stipulations contraires prévues par les conditions spécifiques des Partenaires, les cartes bancaires suivantes sont acceptées pour le paiement des commandes :

- Les cartes de paiement émises en France par les réseaux Carte bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, American Express.
- Les cartes de paiement émises à l'étranger par les réseaux Eurocard/ Mastercard, et Visa.

Le paiement par Carte Logée est conditionné à la souscription préalable d'un contrat conclu entre L'Entreprise et l'un des intermédiaires financiers agréés par SNCF VOYAGEURS.

Le paiement se fait par communication du numéro de carte logée ou d'un numéro de carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé.

L'Administrateur SNCF peut enregistrer une ou plusieurs Carte(s) Logée(s) appartenant à l'Entreprise dans le Compte Entreprise. Cette ou ces carte(s) pourra(ont) être utilisée(s) par le ou les Collaborateur(s) autorisé(s) par l'Administrateur Central ou, le cas échéant, l'Administrateur Opérationnel pour le règlement. L'Administrateur Central ou, le cas échéant, l'Administrateur Opérationnel à ensuite, la possibilité de gérer les autorisations d'accès des Collaborateurs à ces cartes. Les Utilisateurs peuvent également enregistrer une carte bancaire personnelle dans leurs Comptes utilisateurs.

Les cartes bancaires et/ou les Cartes Logées enregistrées dans le Compte Entreprise et dans le

Compte Collaborateur peuvent ensuite être utilisées par les Collaborateurs dans le cadre de leurs passations de commande.

Le règlement s'effectue alors, au choix de l'Utilisateur, et dans les limites des droits d'accès qui lui ont été conférés par l'Administrateur Central ou, le cas échéant, par l'Administrateur Opérationnel, soit avec une carte bancaire, qui pourra être enregistrée dans le Compte Collaborateur, soit, le cas échéant, avec la Carte Logée souscrite par l'Entreprise.

Tout paiement qui se révélerait irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable à l'Entreprise et/ou au Collaborateur, entraînera l'annulation de la vente relative aux Services Ferroviaires et, le cas échéant aux Services Accessoires, étant entendu que les frais découlant de cette annulation étant à la charge exclusive de l'Entreprise. Le présent paragraphe est sans préjudice du droit de SNCF VOYAGEURS d'engager une action civile et/ou pénale à l'encontre de l'auteur du paiement litigieux.

## **2.7. Livraison**

Sauf disposition contraire prévue par les conditions spécifiques des Partenaires, les billets commandés sur le Portail Entreprise SNCF sont :

- Soit disponibles sur votre espace « gestion de commande » dans votre espace Portail Entreprises SNCF
- Soit disponibles sur votre application TGV INOUI Pro via votre espace personnel
- Soit disponibles sur votre espace « gestion de commande » dans votre espace Portail Entreprises SNCF
- Soit dans la confirmation de commande par e-mail
- Soit, mis à disposition sur une carte compatible « e-billet » ;
- Soit, à retirer en gare, via le service Retrait Plus, auprès d'une Borne Libre-Service ou au guichet

SNCF VOYAGEURS ne saurait être tenu responsable des retards ou échecs de livraison des billets lorsque ceux-ci résultent d'une erreur et/ou d'un oubli commis par l'Utilisateur dans la saisie de ces coordonnées.

Les conditions de livraison des Services Accessoires sont régies par les conditions spécifiques des Partenaires prestataires du service en cause.

Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, SNCF VOYAGEURS ne saurait être tenu responsable des retards ou échecs de livraison du(es) Service(s) Accessoire(s) par le(s) Partenaire(s).

## **2.8. Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de SNCF VOYAGEURS, les données conservées son système d'information /ou celui de ses Partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par SNCF VOYAGEURS constituent des preuves.

Les données conservées dans le système informatique SNCF seront accessibles et téléchargeables pendant douze mois par l'Administrateur Central dans le cadre du service de rapport d'activité.

Dans le cas où SNCF VOYAGEURS serait amené à produire ces preuves dans le cadre de toute procédure contentieuse ou autre, celles-ci seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **2.9. Droit de rétractation**

Vous êtes informé que, en application de l'article L. 221-2 du Code de la consommation, l'ensemble des Services Ferroviaires et des Services Accessoires proposés par SNCF VOYAGEURS via le Portail Entreprises SNCF, que ce soit en son nom ou au nom de ses Partenaires, ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance et hors établissement. En tout état de cause, ces dispositions ne sont pas applicables aux relations entre professionnels et sont donc inapplicables aux contrats conclus dans le cadre du Portail Entreprises SNCF.

En conséquence, les Services commandés sur le Portail Entreprises SNCF sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et/ou dans les Conditions Générales de Vente des Partenaires.

## **ARTICLE 3. CONDITIONS SPÉCIFIQUES A CERTAINS SERVICES FERROVIAIRES ET AUX SERVICES ACCESSOIRES**

### 3.1. Conditions spécifiques des billets de train

Les billets de trains afférents aux Services Ferroviaires sont fournis par SNCF VOYAGEURS ou par l'une des entreprises ferroviaires avec lesquelles SNCF VOYAGEURS coopère. Toutes les Conditions Spécifiques relatives à la fourniture de billets de train sont accessibles au moment de votre commande. Ces conditions spécifiques font partie intégrante des présentes Conditions Générales et doivent être lues attentivement et intégralement avant toute commande de billets de train. Tout Utilisateur ayant commandé un billet de train sera réputé avoir accepté ces conditions.

### 3.2. Conditions spécifiques du e-billet

Si vous choisissez le service e-billet, nous vous invitons à vous munir **d'une carte compatible e-billet** du programme de fidélité SNCF du programme « VOYAGEURS » ou imprimer la confirmation e-billet que vous devrez présenter à bord du train. Si vous êtes porteur d'une carte compatible e-billet, pour votre confort, vous pouvez imprimer le mail de confirmation de voyage qui vous servira de mémo voyage (vous rappelant les informations importantes de votre voyage : heure de départ et d'arrivée, numéro de train, voiture et place).

Le e-billet est nominatif, individuel et incessible. Lors des contrôles, le voyageur au nom duquel est établi le e-billet devra être en mesure de présenter une pièce d'identité en cours de validité avec photo : soit la carte d'identité, soit le passeport, soit la carte de séjour.

La confirmation e-billet est dispensée de compostage.

Le e-billet est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés.

En cas de non-respect de l'une des règles précisées ci-dessus, le e-billet sera considéré comme non valable suivantes :

- Avant le paiement, vous devez indiquer les noms, prénoms et dates de naissance des passagers ainsi que le numéro de l'éventuelle carte de fidélité. Vous pourrez alors procéder au paiement de votre Commande.
- Vous pouvez procéder à l'impression de votre confirmation e-billet :
  - Soit immédiatement à l'issue de votre commande à partir de la page de confirmation de commande.
  - Soit ultérieurement en imprimant le document « PDF » mis en pièce jointe du mail de confirmation de voyage.

Le e-billet est échangeable et/ou remboursable selon les conditions d'échange et de remboursement associées au tarif utilisé. Des retenues sur le prix du billet pourront être appliquées en fonction de la date de votre demande d'échange et/ou d'annulation.

En conséquence, avant toute Commande de e-billet, Vous devez vous assurer que vous pourrez disposer de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer votre confirmation e-billet un ordinateur relié à l'Internet et équipé d'un logiciel permettant la lecture de fichiers au format PDF et une imprimante. Vous devez tester, préalablement à la Commande, que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement le e-billet. Le Portail Entreprises SNCF décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer vos e-billets.

### 3.3. Conditions spécifiques aux Services Accessoires

SNCF VOYAGEURS propose, en coopération avec ses Partenaires, sur le Portail Entreprises SNCF une gamme de services, destinés à compléter les Services Ferroviaires.

La vente de ces services ainsi que leur paiement ont lieu directement entre Vous et le Partenaire et est régie exclusivement par les Conditions spécifiques du(es) Partenaire(s) prestataires du(es) Service(s) Accessoire(s) en cause.

## **ARTICLE 4. LE CENTRE DE CONTACT**

L'Utilisateur peut adresser toute demande d'informations et de précisions ainsi que toute réclamation, portant exclusivement sur l'utilisation du Portail Entreprises SNCF, au Centre de Contact du Portail Entreprises SNCF.

Ces demandes peuvent être adressées :

- Soit, en envoyant un courrier électronique en utilisant le formulaire de la rubrique Contact du site.
- Soit, en appelant du lundi au vendredi de 8h à 19h, le Centre de Contact au 09.69.32.35.31 (Numéro non surtaxé hors éventuel surcoût de votre opérateur)
- Soit, par courrier à l'adresse suivante : SNCF, place de la Gare, Centre de contact Portail Entreprises,
- TSA 52600, 59352 DOUAI CEDEX.

## **ARTICLE 5. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

### **5.1. Généralités**

SNCF VOYAGEURS est propriétaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le Portail Entreprises SNCF, notamment les textes, images, graphismes, icônes, sons, logiciels.

L'accès au Portail Entreprises SNCF ne vous confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site qui reste la propriété exclusive de SNCF VOYAGEURS, ou des sociétés de son groupe ou de ses Partenaires.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du Portail Entreprises SNCF, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de SNCF VOYAGEURS.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site et, en particulier, vers toute partie du Portail Entreprises SNCF est interdite sans autorisation préalable et écrite de SNCF VOYAGEURS.

Toute exploitation non autorisée du Portail Entreprises SNCF ou de l'un quelconque des éléments qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.

### **5.2. Logiciel**

L'utilisation de tout logiciel téléchargé sur le Portail Entreprises SNCF permettant d'accéder à certains services est régie par les termes de la licence l'accompagnant. Vous vous engagez à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence. Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il vous est conféré un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non transmissible et non exclusif sur ce logiciel afin de pouvoir, exclusivement, accéder aux services qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant, ou utilisant le logiciel, vous vous engagez à respecter cette condition.

## **ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES**

SNCF VOYAGEURS ne pourra être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au matériel de l'Utilisateur, lors de l'accès au Portail Entreprises SNCF, et résultant de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité.

La configuration graphique optimale pour le site est de 1024\*768 ou supérieure.

L'utilisateur du Portail Entreprises SNCF s'engage à accéder au Portail Entreprises SNCF en utilisant un matériel ne contenant pas de virus.

SNCF VOYAGEURS n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables aux logiciels de tiers que ceux-ci soient ou non incorporés dans le Site ou fournis avec celui-ci.

SNCF VOYAGEURS ne pourra également être tenue responsable des dommages indirects (tels par exemple qu'une perte de marché ou perte d'une chance) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Portail Entreprises SNCF.

Enfin, SNCF VOYAGEURS ne pouvant contrôler l'ensemble des sites sur lesquels le Portail Entreprises SNCF renvoie par l'intermédiaire de liens hypertextes, qui n'existent que pour faciliter les recherches de l'Utilisateur, SNCF VOYAGEURS n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

SNCF VOYAGEURS fait tout son possible pour assurer l'accès au Portail Entreprises SNCF vingt-quatre heures sur vingt-quatre heures et sept jours sur sept. Toutefois, SNCF VOYAGEURS se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès au Portail Entreprises SNCF lors d'opérations de maintenance. Par ailleurs, Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer

des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Sauf dispositions légales contraires et hors les cas où la vente de Services Ferroviaires SNCF est en cause, Vous reconnaissez qu'agissant en qualité de simple intermédiaire, SNCF VOYAGEURS ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux contrats de vente ou de prestation de Services conclus entre Vous-même et le Partenaire, notamment en ce qui concerne la disponibilité, la nature, l'étiquetage, la qualité, la quantité des produits ou des services vendus, leur conformité, leur délai de livraison ou l'utilisation que Vous en faites.

Toute réclamation portant sur l'exécution du contrat conclu avec un Partenaire est régie par les Conditions Spécifiques du Partenaire concerné. De même, la responsabilité de SNCF VOYAGEURS ne pourra être recherchée en cas de dommages directs ou indirects causés par d'éventuels retards, de grèves ou faits perturbant l'acheminement des courriers postaux ou électroniques, ainsi qu'en cas de perte desdits courriers, lorsque ces faits ne sont pas directement imputables à SNCF VOYAGEURS. Toute réclamation portant sur l'acheminement desdits courriers devra être adressée aux entreprises ayant assuré l'acheminement.

Les réclamations concernant la vente des Services Ferroviaires SNCF sur le Portail Entreprises SNCF devront être adressées au Centre de Contact selon les modalités définies par l'article 4 des présentes Conditions Générales.

En revanche, toute réclamation concernant un voyage effectué à l'aide d'un titre de transport SNCF acheté sur le Portail Entreprises SNCF devra être adressée par courrier, au Service relations clients SNCF, 62973 Arras cedex 9, France ou via le formulaire de contact accessible à partir de la rubrique contact du Portail Entreprises SNCF (titres de transport dématérialisés uniquement).

SNCF VOYAGEURS n'offre aucune garantie relative à la bonne exécution de la fourniture des Services

Ferroviaires et des Services Accessoires et exécution des Services offerts directement par le Partenaire par l'intermédiaire du Portail Entreprises SNCF. Pour toute garantie relative aux services du Partenaire, nous Vous invitons à Vous reporter directement aux Conditions Spécifiques du Partenaire concerné.

SNCF VOYAGEURS ne saurait accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la prestation qui vous est fournie, imputable soit à vous, soit au fait d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure.

## **ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Le Portail Entreprises SNCF a été déclaré auprès de la CNIL sous le numéro de récépissé : 1296422

Le Portail Entreprises SNCF est un service exploité par la Direction Entreprises et Agences de Voyages (DEA) de SNCF VOYAGEURS et a pour objet de proposer aux Entreprises des informations et une offre de Services Ferroviaires et Accessoires pour permettre et faciliter les voyages professionnels de leurs Collaborateurs.

Les informations que vous communiquez sur le Portail Entreprises SNCF permettent à SNCF VOYAGEURS, ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le Site et, le cas échéant, de gérer le fonctionnement du Portail Entreprises SNCF.

L'attention des Utilisateurs est attirée sur le fait que dans certaines circonstances, SNCF VOYAGEURS peut être contrainte, dans le cadre de procédures judiciaires ou fiscales, de communiquer à des autorités publiques les données personnelles en sa possession, et que sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

Certaines informations demandées, repérées par un astérisque, sont nécessaires au traitement correct des requêtes des utilisateurs. D'autres informations, dont la fourniture par l'Utilisateur est facultative, ont pour finalité de mieux connaître les Utilisateurs et d'améliorer la qualité du service qui leur est offert. Afin d'assurer la protection des données qui sont collectées sur le Portail Entreprises SNCF, SNCF VOYAGEURS a mis en place un programme de sécurisation des informations. Le système informatique de SNCF VOYAGEURS est doté d'un cryptage des données, et d'un dispositif de protection logiciel.

SNCF VOYAGEURS se réserve le droit, sauf opposition de Votre part, d'utiliser ces informations pour ses propres communications professionnelles, en ce qu'elles concernent l'utilisation du Portail Entreprises SNCF. Ces communications peuvent prendre la forme d'un courrier électronique, d'un courrier papier ou de communications directement sur le Site.

Conformément à l'article 38 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout Utilisateur dispose d'un droit d'opposition aux données personnelles le concernant. Par ailleurs, en vertu des articles 39 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression aux données personnelles le concernant.

Ces droits peuvent être exercés en envoyant un courrier au Centre de Contact Portail Entreprises SNCF, place de la Gare, Centre de contact Portail Entreprises, TSA 52600, 59352 DOUAI CEDEX., soit en envoyant un courrier électronique au même Centre via le formulaire disponible dans la rubrique Contact du site Portail Entreprises SNCF.

Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

Enfin, Vous êtes informés que Vous pouvez accéder, par les liens hypertexte présents sur le Portail Entreprises SNCF, aux sites des Partenaires qui ne sont pas régis par les présentes Conditions Générales. Vous êtes, en conséquence, invité à examiner les règles applicables à l'utilisation et à la divulgation des informations qu'il aura communiquées sur ces sites.

## **ARTICLE 8. COOKIES**

La navigation sur le Site est susceptible de provoquer l'installation de cookie(s) sur l'ordinateur de l'Utilisateur. Le Portail Entreprises SNCF recueille des cookies techniques nécessaires à son fonctionnement. Un cookie est un fichier de petite taille, qui ne permet pas l'identification de l'Utilisateur, mais qui enregistre des informations relatives à la navigation d'un ordinateur sur un site. Lorsque Vous utilisez le Portail Entreprises SNCF dans le but d'y réserver et commander des Services Ferroviaires et/ou des Services Accessoires, votre identité et votre mot de passe sont enregistrés dans le cookie. Les données ainsi obtenues visent à faciliter la navigation ultérieure sur le Portail Entreprises SNCF. Ces informations sont cryptées et ne sont pas accessibles en cas d'accès non autorisé à votre ordinateur.

Le refus d'installation d'un cookie peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services du Portail Entreprises SNCF.

## **ARTICLE 9. DROIT APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales ainsi que le contrat que Vous concluez avec SNCF VOYAGEURS sur le Portail Entreprises SNCF sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou leur exécution est soumise au droit français, et il est fait attribution exclusive de juridiction aux tribunaux compétents de Paris.

## **ARTICLE 10. DISPOSITIONS FINALES**

Le fait pour SNCF VOYAGEURS de ne pas se prévaloir, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à les invoquer ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

La responsabilité de SNCF VOYAGEURS ne saurait être engagée en cas de survenance d'un événement de Force majeure apparaissant lors de l'exécution du contrat de transport et/ou du contrat afférent à un Service Accessoire.