

APPLICABLE A PARTIR DU 20/05/2025

Si votre devis a été émis par l'Agence Groupe SNCF Voyageurs, les Conditions Générales de Vente de la partie 1 ci-dessous s'appliquent à votre devis.

Si votre devis a été émis par le site internet [www.voyages-train-groupes.sncf.fr](http://www.voyages-train-groupes.sncf.fr) ou l'application mobile, les CGV de la partie 2 ci-dessous s'appliquent à votre devis.

## PARTIE 1

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS APPLICABLES AUX VENTES PAR L'AGENCE GROUPE SNCF VOYAGEURS

#### SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1 : DEFINITIONS ET PERIMETRE .....</b>	<b>3</b>
ART.1 – DÉFINITIONS.....	3
ART.2 – PÉRIMETRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE .....	5
<b>CHAPITRE 2 : MODALITES DE VENTE DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS.....</b>	<b>5</b>
ART.1 – PRESTATIONS DE TRANSPORT DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS .....	5
Art.1.1 – Périmètre des Prestations de transport.....	5
Art.1.2 – Prestations de transport proposées dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs .....	5
ART.2 – TARIFICATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT .....	7
Art 2.1.1 – Tarification de la prestation « Groupe » .....	7
Art 2.2 – Tarification de la prestation « Promenade d'Enfants » .....	8
Art 2.3 Tarification de la prestation « Privatisation de voiture » .....	8
Art 2.4 Tarifications spéciales .....	8
Art 2.5 Voyageur en situation irrégulière.....	8
ART.3- MODALITES DE RESERVATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT .....	9
Art.3.1. –Demande de Devis auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs .....	9
Art. 3.2 – Acceptation du Devis.....	9
ART.4 – PAIEMENT DU DEVIS OU DU DEVIS COMPLEMENTAIRE- FACTURATION.....	10
Art. 4.1 – Délais de paiement du Devis – Délai d'Option .....	10
Art. 4.2 – Modalités de paiement du Devis ou du Devis complémentaire .....	10
Art.4.3 – Non-paiement du Devis ou du Devis complémentaire .....	12
ART.5 – EMISSION DES BILLETS DU GROUPE DE VOYAGEURS .....	12
Art.5.1 – Retrait des Billets par le Client .....	12
Art.5.2 – Dispositions diverses relatives aux Billets.....	12
Art.5.3 - Perte des Billets .....	12
ART.6 – MODIFICATIONS DU DEVIS OU DU CONTRAT A L'INITIATIVE DU CLIENT.....	12
Art.6.1 – Modification du Devis avant paiement.....	12
Art.6.2 - Modification du Contrat .....	14
Art.6.3 – Modifications autres que celles listées ci-dessus.....	15
ART.7 – MODIFICATION DU DEVIS ET DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS .....	15
Art.7.1 – Garantie report ou remboursement.....	15
Art.7.2 – Annulation partielle ou totale du Devis – Résiliation du Contrat .....	15

ART.8 – FRAIS DE MODIFICATION/ANNULATION – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT .....	15
<i>Art.8.1 – Frais applicables en cas de suppression de Voyageur, de Trajet ou de modification de Typologie</i> .....	16
<i>Art.8.2 – Remboursement</i> .....	17
ART.9 – PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES .....	17
<i>Art 9.1 Prestation de services associées de l'Offre Groupe SNCF Voyageurs</i> .....	17
<i>Art 9.2 : Tarification des Prestations de services associées</i> .....	18
<i>Art. 9.3 Commande des Prestations de services associées</i> .....	18
<i>Art. 9.4 Paiement des Prestations de services associées</i> .....	18
<i>Art. 9.5 – Modification/annulation des Prestations de services associées</i> .....	18
<i>Art. 9.6 – Emission des vouchers des Prestations de services associées</i> .....	19
<i>Art.9.7– Perte des vouchers</i> .....	19
<b>CHAPITRE 3 – DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>19</b>
ART 1 : BAGAGES .....	19
ART.2 : VELOS ET ANIMAUX.....	19
<i>Art.2.1 - Vélos</i> .....	19
<i>Art.2.2 – Animaux</i> .....	20
ART.3 – PRESENTATION DU GROUPE DE VOYAGEURS – PLACEMENT .....	20
ART.4 – INFORMATION DU CLIENT .....	20
ART.5 - RESPONSABILITE .....	20
ART.6 – DONNEES PERSONNELLES.....	20
<i>Art.6.1 - Collecte et Traitement des données personnelles</i> .....	20
<i>Art.6.2 - Durée de conservation des données</i> .....	21
<i>Art.6.3 - Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, d'effacement (droit à l'oubli), limitation et portabilité des données personnelles</i> .....	21
<i>Art.6.4 - Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès</i> .....	22
ART.7 - FORMALITES DE VOYAGE .....	22
ART.8 –RECLAMATIONS.....	22
ART.9. - LITIGES ET DROIT APPLICABLE .....	23
ART.10 - INCESSIBILITE DU DEVIS, DU CONTRAT ET DES BILLETS.....	23

## CHAPITRE 1 : DEFINITIONS ET PERIMETRE

### Art.1 – DÉFINITIONS

Au titre des présentes conditions générales de vente (« CGV »), chacune des expressions ci-dessous aura la signification suivante :

« **Accompagnateur(s)** » : Désigne-le ou les Voyageur(s), obligatoirement majeur(s), ayant pour mission particulière l'accompagnement et l'encadrement de l'ensemble des Voyageurs constituant le Groupe de Voyageurs. Le ou les Accompagnateurs peuvent être des personnes physiques différentes de l'Organisateur ou de celui qui procède au paiement du Devis. L'Accompagnateur est désigné en cette qualité par l'Organisateur lors de la demande de Devis.

« **Agence Groupe SNCF Voyageurs** » : Désigne l'entité au sein de SNCF Voyageurs, située 3, Boulevard du Président WILSON 67000 STRASBOURG, en charge de la vente de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs pour les Groupes de Voyageurs au titre des présentes CGV. L'Agence Groupe SNCF Voyageurs est joignable par courriel à l'adresse suivante : [voyageengroupe@sncf.fr](mailto:voyageengroupe@sncf.fr) et par téléphone au 3635 (prix d'un appel local) uniquement pour toute demande relative à une Affaire en cours. L'Agence groupe SNCF Voyageurs, hors jours fériés légaux ou conventionnels, est joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

« **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 de Voyageurs. Le Billet prend la forme d'un e-billet tel que défini 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 de Voyageurs 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 Devis et est ensuite remis/mis à disposition du Client conformément aux CGV.

« **Client** » ou « **Organisateur** » : 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. L'Organisateur peut être une personne différente de celle qui procède au paiement du Devis, de l'Accompagnateur ou d'un Voyageur.

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

« **Contrat** » ou « **Réservation** » : 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 présentes conditions générales de vente, du Devis et des éventuels Devis complémentaires acceptés et intégralement payés 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 et les éventuels Devis complémentaires acceptés et intégralement payés, puis les CGV et enfin les Tarifs Voyageurs.

« **Compte Client** » : désigne l'espace du Site réservé au Client et accessible par ce dernier à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe. Le Compte Client répertorie :

- les Devis et certains Devis complémentaires émis par l'Agence groupe SNCF Voyageurs ;
- les devis émis par le Site ;
- les Contrats conclus en vertu des présentes CGV ;
- les contrats découlant strictement de l'acceptation et du paiement, dans le respect des conditions applicables, des devis émis par le Site.

Le Compte Client permet :

- de procéder au paiement des Devis et certains Devis complémentaires ainsi que des devis émis par le Site ;
- de réaliser des opérations de modification de Devis et de Contrat, de modification des coordonnées de l'Accompagnateur et de téléchargement de certains Billets.

Le Compte Client est disponible 7/7 jours et 24/24H sous réserve de disponibilité (ex : maintenance éventuelle, etc.). Lors de sa connexion au Site il sera proposé au Client, soit de se connecter à son Compte Client soit d'en créer un s'il n'en dispose pas, afin de procéder au paiement de son Devis.

« **Délai d'Option** » : Désigne la durée pendant laquelle le Client doit procéder au paiement du Devis accepté pour entraîner la formation du Contrat, ou du Devis complémentaire pour entraîner la modification du Devis ou du Contrat. Ce délai est indiqué sur le Devis et/ou la facture mentionnée à l'article 4.1 du chapitre 2 des CGV et le Devis complémentaire. Le Délai d'Option d'un Devis ou d'un Devis complémentaire ne peut être modifié, suspendu ou interrompu.

« **Devis** » ou « **Proposition de voyage** » : 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, une ou plusieurs Prestations de services associées en réponse au besoin exprimé par le Client. La période de validité du Devis, pendant laquelle le Client peut accepter le Devis, est spécifiée sur celui-ci. L'acceptation du Devis et le paiement de son prix, avant l'expiration du Délai d'Option, conformément aux conditions qui y figurent et aux CGV entraînent immédiatement la formation du Contrat. La simple acceptation du Devis sans paiement n'entraîne pas la formation du Contrat. Le défaut de paiement du Devis avant l'expiration du Délai d'Option entraîne sa caducité.

« **Devis complémentaire** » : 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/ou, le cas échéant, une ou plusieurs Prestations de services associées en réponse au besoin exprimé par le Client afin de compléter un Devis ou un Contrat. La période de validité du Devis complémentaire, pendant laquelle le Client peut l'accepter, est spécifiée sur celui-ci. L'acceptation du Devis complémentaire pendant sa période de validité et le paiement de son prix, avant l'expiration du Délai d'Option, conformément aux conditions qui y figurent et aux CGV sont nécessaires pour qu'il engage SNCF Voyageurs.

« **Dialogue de Vente** » : Désigne les pages de dialogue du Site, ainsi que les fonctionnalités correspondantes, nécessaires à la consultation, au paiement et à la modification d'un Devis et plus généralement les pages nécessaires à la conclusion, la gestion et la modification d'un Contrat par le Client dans le respect des CGV. « **Formulaire de demande de Devis** » : Désigne le formulaire en ligne permettant d'effectuer une demande de Devis et accessible à l'adresse suivante : <https://emeraude.my.site.com/TrainVoyagesenGroupe>.

« **Groupe de Voyageurs** » : Désigne le groupe constitué au minimum de 10 Voyageurs dont au moins 1 majeur au moment de la conclusion du Contrat et tout au long de son exécution, et voyageant ensemble et pour le même motif vers une destination. Un Groupe peut comporter, en fonction des places disponibles, au maximum 2 PSH non transférables. Le lien entre les membres du Groupe de Voyageurs 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 de Voyageurs qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage. Les membres du Groupe de Voyageurs sont représentés par un Accompagnateur qui se porte garant, au même titre que le Client, du comportement du Groupe de Voyageurs pendant le voyage en application conformément à l'article 5 du chapitre 3 des présentes CGV.

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

« **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 est proposée dans le cadre des présentes qu'aux Groupes de Voyageurs dès 10 Voyageurs ou aux Groupes de Voyageurs souhaitant des Prestations non réservables à partir du site <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr>.

« **Panier de paiement** » : désigne une fonctionnalité disponible sur le Site permettant de payer plusieurs Devis et/ou Devis complémentaires en une seule fois dans la limite technique permise par le système de distribution SNCF Voyageurs. Un message d'alerte s'affiche cas d'atteinte de la limite technique.

« **Personne en situation de handicap** » ou « **PSH** » : désigne un Voyageur titulaire d'une des cartes suivantes :

- Carte mobilité inclusion invalidité « +de 80% » qui ne comporte aucune mention ou comporte l'une des mentions suivantes : « Station debout pénible » et/ou « canne blanche »
- Carte d'invalidité avec deux barres bleues (invalidité de 100%)
- Carte d'invalidité ' « +de 80% » qui ne comporte aucune mention ou comporte l'une des mentions suivantes : « Station debout pénible » et/ou « canne blanche »
- Carte d'invalidité qui comporte la mention « besoin d'accompagnement cécité » / « Tierce personne » / « Cécité » et/ou « Etoile verte »

On entend par PSH « transférable », une PSH pouvant être transférée depuis son fauteuil roulant vers un siège du train, et par PSH « non transférable » une personne ne le pouvant pas ou ne le souhaitant pas.

« **Prestations** » : désigne les Prestations de transport et les Prestation(s) de service(s) associée(s).

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

« **Prestation(s) de service(s) associée(s)** » : Désigne les/la prestation(s) de service(s) proposée(s) par SNCF Voyageurs, complémentaire(s) et optionnelle(s) à un Trajet. Les Prestations de services associées ne peuvent être proposées qu'avec un Trajet dans le cadre d'un même Contrat.

« **Projet de Voyage** » ou « **Affaire** » : Désigne le détail d'un projet de voyage pour un Groupe de Voyageurs communiqué à SNCF Voyageurs en vue de l'établissement d'un Devis.

« **Site** » : Désigne le site internet accessible à l'adresse URL <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr>, exploité par SNCF Voyageurs permettant notamment au Client de payer, modifier son Devis ou son Contrat grâce au Dialogue de Vente et au Compte Client.

« **Portail Voyages en Groupes** » : Désigne le site internet accessible à certains Clients dépassant un seuil de chiffre d'affaires et/ou un nombre d'Affaires réalisés sur les 3 dernières années avec SNCF Voyageurs dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs et permettant d'effectuer une demande de Devis et de suivre l'avancement de ses Affaires.

« **SNCF Voyageurs** » : Désigne la société SNCF Voyageurs dont le siège est situé 1 rue Camille Moke 93210 Saint-Denis, inscrite au RCS sous le numéro 519 037 584 et qui vend, délivre et exécute l'Offre Groupes SNCF Voyageurs, le cas échéant avec ses partenaires, dans les termes du Contrat.

« **Tarifs Voyageurs** » : Désigne les conditions générales de vente de SNCF Voyageurs propres à l'ensemble de ses offres de transport de Voyageurs grandes lignes et services associés dénommées les « Tarifs Voyageurs » dans leur version en vigueur à la date de formation du Contrat.

« **Trajet** » : désigne un trajet en train pour transporter un Groupe de Voyageurs depuis une gare de départ jusqu'à une gare d'arrivée, le cas échéant avec une ou plusieurs correspondances, dans le cadre d'une Prestation de transport. Plusieurs Trajets peuvent composer la Prestation de transport.

« **Typologie** » : Désigne la tranche d'âge à laquelle appartient le Voyageur. Les Typologies de Voyageurs sont les suivantes et sont établies à partir de l'âge du Voyageur au moment du premier Trajet du Contrat :

- Adulte : 28 ans et plus ;
- Jeune : 12 à 27 ans ;
- Enfant de 4 ans à 11 ans ;
- Enfant de moins de 4 ans.

Les enfants de moins de 4 ans assis sur les genoux et ne bénéficiant pas d'une place assise distincte voyagent gratuitement. Cette gratuité s'applique à raison d'un enfant de moins de 4 ans par place assise occupée par un Voyageur payant. Les Typologies peuvent varier sur certaines Prestations de transport. L'enfant de moins de 4 ans voyageant avec une place assise est soumis à la tarification de la Typologie enfant de 4 à 11 ans.

« **Voyageur(s)** » : Désigne toute personne physique bénéficiaire d'une Prestation de transport et, le cas échéant, des Prestations de services associées de SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution du Contrat.

## Art.2 – PÉRIMÈTRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes CGV, sous réserve des dérogations qu'elles prévoient, régissent uniquement les Contrats conclus entre SNCF Voyageurs et ses Clients résultant directement des Devis émis par l'Agence groupe SNCF Voyageurs, notamment à la suite d'une demande sur le Formulaire de demande de Devis. Les contrats conclus entre SNCF Voyageurs et ses Clients résultant directement des devis générés par le Site sont régis par des conditions générales de vente distinctes propres au Site.

Les personnes domiciliées hors de France sont invitées à réaliser leur demande de réservation d'une prestation de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs auprès d'une agence de voyages agréée SNCF Voyageurs.

Les présentes CGV sont disponibles sur le site [www.sncf-voyageurs.com](http://www.sncf-voyageurs.com)

L'affrètement de train ou « Train spécial » consiste à transporter des personnes à bord d'une rame entièrement dédiée au client. Cette offre n'est pas incluse dans l'Offre Groupes SNCF Voyageurs et est soumise à des conditions de commercialisation différentes. Pour bénéficier des « Trains spéciaux », veuillez prendre contact avec l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

## CHAPITRE 2 : MODALITES DE VENTE DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS

### Art.1 – PRESTATIONS DE TRANSPORT DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS

#### Art.1.1 – Périmètre des Prestations de transport

Les Prestations de transport sont commercialisées avec une place assise ou une couchette sur les trains à réservation obligatoire pour les Groupes de Voyageurs.

Un train à réservation obligatoire désigne un train dont le placement à bord n'est pas libre et est indiqué sur le Billet.

Les Prestations de transport, sous réserve de stipulations contraires, sont disponibles uniquement :

- Sur les relations du trafic intérieur français des trains TGV INOUI ou INTERCITES de jour ou de nuit ;
- Sur une sélection de destinations à l'international : TGV Alléo DB SNCF en coopération, TGV LYRIA, TGV France Italie, TGV Paris Fribourg, TGV Paris Luxembourg, TGV Bruxelles – Province, TGV France- Espagne ;
- Sur TER Normandie à réservation obligatoire (train NOMAD).
- Sur TER Grand Est à réservation obligatoire (axes Paris-Epernay-Chalons sur Marne-Saint Dizier-Strasbourg et Paris-Troyes-Mulhouse)

Ne sont pas inclus dans les Prestations de transport :

- Les trains OUIGO soumis à des conditions générales de vente spécifiques ;
- Les trains TER sans réservation. Pour toute demande de réservation ou d'information, les Clients doivent se rapprocher du centre de contact national TER en complétant le formulaire de demande de réservation disponible à l'adresse suivante <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/> et pour le suivi de leur réservation, par téléphone au 09 74 13 66 50 (lundi au vendredi, 7H-20H).

#### Art.1.2 – Prestations de transport proposées dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs

Les Prestations de transport disponibles dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs, sous réserve de places disponibles et de toute autre disposition des présentes CGV, sont exposées ci-dessous.

## Art.1.2.1 – Prestation « Groupe »

Cette prestation est destinée à tout Groupe de Voyageurs.

La tarification applicable à cette prestation est exposée à l'article 2.1 – Tarification de la prestation « Groupe » de ce chapitre.

Pour les Groupes de Voyageurs composés de Voyageurs mineurs :

1. La présence d'un Accompagnateur majeur est obligatoire.
2. Il appartient au Client de s'assurer que le nombre d'Accompagnateurs respecte les exigences légales et réglementaires en vigueur en particulier au regard du placement du Groupe de Voyageurs, indiqué sur les Billets, dans le train.

## Art.1.2.2 Prestation « Promenade d'Enfants »

La prestation « Promenade d'enfants » est accessible uniquement sur les trains TGV INOUI, TGV internationaux ou INTERCITES pour des Trajets intégralement en France et des résidents Français uniquement.

Pour pouvoir bénéficier de la prestation et du tarif Promenade d'Enfants et des conditions associées, le Groupe de Voyageurs doit répondre aux conditions du présent article et de l'article Art 2.2 – Tarification de la prestation « Promenade d'Enfants » de ce chapitre. Par dérogation aux présentes CGV, les Voyageurs de 12 à moins de 15 ans sont soumis au tarif applicable aux enfants de 4 à 11 ans.

Le Groupe de Voyageurs, de 99 Voyageurs au maximum, doit voyager en seconde classe. Le Groupe de Voyageurs doit être composé de Voyageurs enfants de moins de 15 ans, effectuant aux frais de municipalités ou d'œuvres philanthropiques, un voyage aller-retour en France dans un délai de 72 heures avec un Accompagnateur au maximum pour 10 enfants ou par fraction de 10 enfants. Ce délai de 72 heures :

- Débute à compter de l'heure de départ du train correspondant au premier Trajet de la Prestation de transport,
- Ne peut inclure un week-end, ainsi la prestation ne peut avoir lieu qu'en semaine du lundi au vendredi.

La tarification applicable à cette prestation est exposée à l'article 2.2 – Tarification de la prestation « Promenade d'Enfants » de ce chapitre.

La demande de réservation doit également préciser, les éléments suivants :

- Le nombre et la répartition des Voyageurs par âge ;
- Le nombre d'Accompagnateurs par tranche d'âge (adultes ou jeunes).

Le Groupe de Voyageurs ne remplissant pas les conditions d'éligibilité à la Prestation « Promenade d'Enfants » se verra appliquer les conditions, notamment tarifaires, de la Prestation « Groupe ».

## Art.1.2.3 – Prestations de privatisation

Ces prestations sont disponibles sur :

- TGV INOUI et INTERCITES de jour en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nd</sup>e classe ; . .
- sur une sélection de destinations à l'international sans hôtesse à quai : TGV LYRIA, TGV France Italie, TGV Paris Fribourg, TGV Paris Luxembourg, TGV Bruxelles – Province, TGV France- Espagne, TGV France-Allemagne.

Elles sont indisponibles sur les Trajets effectués en tout ou partie par :

- une entreprise ferroviaire n'étant pas SNCF Voyageurs (même si le Trajet est proposé à la vente par SNCF Voyageurs) ;
- un TER à réservation obligatoire.

La prestation « Privatisation de voiture » est définie comme étant la mise à disposition par SNCF Voyageurs à un Client donné, d'une capacité de transport de voiture(s) ou de demi-voiture(s), en contrepartie d'un prix forfaitaire établi à partir d'un nombre de places composant la(les) voiture(s) ou demi-voiture(s) et non du nombre de Voyageurs effectivement transportés ainsi que la mise à disposition d'une hôtesse à quai.

La Privatisation de voiture :

- Ne concerne ni l'espace de la plateforme, ni les toilettes ;
- Est disponible en tarification « Standard » (tarif Standard/ Semi Flex) ou « Premium » (tarif Full Flex) pour chaque classe de confort ;
- Le terme « Premium » ne désigne pas un niveau de confort des voitures supérieur aux 1<sup>ères</sup> et 2<sup>nd</sup>es classes disponibles dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs mais des conditions d'annulation ou de modification des Billets plus souples qu'en tarif Standard ;

### Art.1.2.3.1 – Spécificités des prestations « Privatisation de Voiture »

- 1) La privatisation est déterminée par SNCF Voyageurs en fonction du nombre de places composant la voiture ou demi-voiture et selon le type de matériel. Elle est accessible dans la limite d'une voiture en 1<sup>ère</sup> classe et deux voitures en 2<sup>nd</sup>e classe situées en extrémité du train, évitant la traversée par d'autres voyageurs des espaces privatisés. Ainsi, le Client achète l'ensemble des places que compose la voiture. Dans un TGV duplex, certaines voitures basses (demi-voiture) peuvent être privatisées.
- 2) Seule l'annulation totale est possible aux conditions de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs exposées à l'article 8 du présent chapitre. Les prestations (hôtesse), etc.) liées à la prestation de Privatisation de voiture ne peuvent être annulées par le Client sans entraîner l'annulation de prestation de privatisation dans son intégralité.

### 3) Assurance :

- Le Client est tenu de souscrire, soit auprès de SNCF Voyageurs soit auprès de l'assureur de son choix (et conformément aux garanties minimales requises par l'Agence groupe SNCF Voyageurs), au plus tard au moment de la conclusion du Contrat, une police d'assurance de responsabilité civile pour garantir les risques mis à sa charge au titre du Contrat.
- Le Client doit fournir à SNCF Voyageurs, au plus tard lors du paiement du Devis, l'attestation d'assurance correspondante indiquant notamment la durée, le montant, la nature et l'étendue des garanties ainsi que les franchises. A défaut SNCF Voyageurs est en droit de considérer, sans qu'elle soit tenue d'une formalité préalable quelconque, que le Contrat est résilié du fait du Client, les frais de retenue indiqués à l'article 8 du présent chapitre s'appliquant le cas échéant.

## Art.2 – TARIFICATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT

Les modalités de tarification des Prestations de transport sont exposées ci-après. En tout état de cause le tarif du jour pour chaque Trajet composant la Prestation de transport varie en fonction de la Typologie du Voyageur, du tarif (Standard, Full Flex, etc.), du taux de remplissage du train, du Trajet, de sa date, de la date d'établissement du Devis et, en cas de modification du Contrat ou du Devis, notamment pour ajouter des Voyageurs, de la date d'établissement du Devis complémentaire ou de proposition tarifaire par SNCF Voyageurs.

Les enfants de moins de 4 ans assis sur les genoux et ne bénéficiant pas d'une place assise distincte voyagent gratuitement. Cette gratuité, applicable uniquement pour le tarif Standard, s'applique à raison d'un enfant de moins de 4 ans par place assise occupée par un Voyageur payant. Les tranches d'âge peuvent varier sur certaines Prestations de transport. L'enfant de moins de 4 ans voyageant avec une place assise est soumis à la tarification de la Typologie enfant de 4 à 11 ans.

### Art 2.1.1 – Tarification de la prestation « Groupe »

Sur TGV INOUI et INTERCITES, le Client bénéficie en fonction de la Typologie des Voyageurs et du tarif, Standard (Semi-Flex) ou Full Flex (Full Flex) des tarifs suivants :

- ⇒ Adultes :
  - Tarif Standard : réduction de 10% garantie par rapport au tarif Standard individuel du jour
  - Tarif Full Flex : réduction de 10% garantie par rapport au tarif Full Flex individuel du jour
- ⇒ Jeunes :
  - Tarif Standard : réduction de 30% garantie par rapport au tarif Standard individuel du jour
  - Tarif Full Flex : réduction de 30% garantie par rapport au tarif Full Flex individuel du jour
- ⇒ Enfants de 4 à 11 ans :
  - Tarif Standard : réduction de 60% garantie par rapport au tarif Standard individuel du jour
  - Tarif Full Flex : réduction de 30% garantie par rapport au tarif Full Flex individuel du jour
- ⇒ Enfants de moins de 4 ans :
  - Sans place assise distincte (uniquement en tarif Standard) : gratuité
  - Avec place assise distincte :
    - Tarif Standard : réduction de 60% garantie par rapport au tarif Standard individuel du jour.
    - Tarif Full Flex : place assise obligatoire avec réduction de 30% garantie par rapport au tarif Full Flex individuel du jour.

La tarification Full Flex pour la prestation « Groupe » n'est disponible qu'en 1ère classe.

Pour les Trajets effectués sur TER NORMANDIE (NOMAD) à réservation obligatoire de type KRONO+ ou KRONO (trajets Paris- Granville et Paris-Dieppe direct le week-end) le Client bénéficie en fonction de la Typologie des Voyageurs des tarifs suivants :

- ⇒ Adultes : réduction de 10% jusqu'à 70%, le taux de réduction dépendant de l'affluence, par rapport au tarif individuel adulte du jour ;
- ⇒ Jeunes : réduction de 30% par rapport au tarif Groupe adulte du jour
- ⇒ Enfants de 4 à 11 ans : réduction de 60% par rapport au tarif Groupe adulte du jour
- ⇒ Enfants de moins de 4 ans : Sans place assise : gratuité. Avec place assise : réduction de 60% garantie par rapport au tarif individuel du jour.

Pour les Trajets effectués sur TER Grand Est à réservation obligatoire (axes Paris-Epernay-Chalons sur Marne-Saint Dizier-Strasbourg et Paris-Troyes-Mulhouse), les réductions peuvent atteindre :

- ⇒ Adultes : réduction de 30% garantie sur TER Grand Est sur le tarif Normal.
- ⇒ Jeunes : réduction de 50% garantie sur le tarif Normal.
- ⇒ Enfants : de 4 à moins de 12 ans à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée.
- ⇒ Enfants de moins de 4 ans : gratuité.

Les réductions sont appliquées dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.

## **Art 2.2 – Tarification de la prestation « Promenade d'Enfants »**

Les Billets émis aux conditions de la prestation « Promenade d'Enfants », comportent une réduction de 75 % par rapport au tarif Standard individuel du jour de circulation du train, accordée dans tous les trains TGV INOUI, TGV internationaux (uniquement pour la partie du Trajet effectuée en France) ou INTERCITES de jour à réservation obligatoire ou facultative. La réduction est appliquée dans la limite des places disponibles.

Il est précisé que le tarif du jour varie en fonction du Trajet, de la date du Trajet et de la date d'établissement du Devis.

## **Art 2.3 Tarification de la prestation « Privatisation de voiture »**

La tarification de la prestation « Privatisation de voiture », qui consiste en un prix forfaitaire, est établie en fonction d'une capacité de transport de voiture(s) ou de demi-voiture(s) dans un train régulier exprimée en nombre de places composant la(les) voiture(s) ou demi-voiture(s) et non du nombre de Voyageurs effectivement transportés. Elle comprend également la mise à disposition d'une hôtesse à quai sauf sur une sélection de destinations à l'international.

La Privatisation de voiture Standard est soumise au tarif Standard. La Privatisation de voiture Premium est soumise au tarif Full Flex.

Lorsqu'une partie des Voyageurs du Groupe de Voyageurs ne peut voyager dans la voiture ou demi-voiture privatisée, qu'il s'agisse choix du Client (refus de réserver une demi-voiture ou voiture supplémentaire pour accueillir l'intégralité du Groupe de Voyageurs) ou d'une indisponibilité d'autres demi-voitures ou voitures à bord du train :

- Pour la Privatisation de voiture Standard : les Voyageurs du Groupe de Voyageurs n'ayant pas de place dans l'espace privatisé voyagent au tarif Groupe Standard dans la classe de confort demandée pour la Privatisation de voiture;
- Pour la Privatisation de voiture Premium en 1ère classe : les Voyageurs du Groupe de Voyageurs n'ayant pas de place dans l'espace privatisé voyagent au tarif Groupe Full Flex en 1ère classe.
- Pour la Privatisation de voiture Premium en 2nde classe : les Voyageurs du Groupe de Voyageurs n'ayant pas de place dans l'espace privatisé voyagent au tarif Groupe Standard en 2nde classe.

## **Art 2.4 Tarifications spéciales**

### **Art 2.4.1 Places gratuites pour fauteuil de Personne en situation de handicap**

Dans le respect des tarifications applicables et dans la limite des places disponibles, les Voyageurs PSH transférables en fauteuil roulant pliable peuvent bénéficier de 2 places maximum par Groupe de Voyageurs afin d'y ranger leurs fauteuils.

### **Art 2.4.2 Tarification spécifique guide de Personne en situation de handicap**

Le guide d'une Personne en situation de handicap (PSH) correspond impérativement aux Typologies « adulte » ou « jeune » et n'est pas pris en compte en tant que Voyageur dans l'atteinte du seuil de 10 personnes permettant de constituer un Groupe de Voyageurs, qui devra inclure la PSH accompagnée, afin de bénéficier des tarifs ci-dessous.

Les tarifications spécifiques aux guides des PSH sont listées ci-dessous :

- *Guide PSH Gratuit (réservation payante) :*

Tarification spécifique pour le guide de la PSH ayant une carte d'invalidité avec deux barres bleues ou une carte mobilité inclusion invalidité de 100%.

Lorsque la PSH voyage en 1<sup>ère</sup> classe le guide de cette PSH voyage dans la même classe que la PSH sous réserve de s'acquitter du prix de la réservation applicable pour la seconde classe.

- *Guide PSH -50% :*

Tarification spécifique pour tout guide de PSH avec une carte d'invalidité ou une carte mobilité inclusion « + de 80% » qui ne comporte aucune mention ou comporte l'une des mentions suivantes : « Station debout pénible » et/ou « canne blanche ». Le guide de la PSH bénéficie d'une réduction de 50% sur le tarif individuel Standard du jour du trajet.

- *Guide PSH - aveugle gratuit :*

Tarification spécifique pour tout guide d'une PSH aveugle avec une carte d'invalidité ou une carte mobilité inclusion qui comporte la mention « besoin d'accompagnement cécité » / « Tierce personne » / « Cécité » et/ou « Etoile verte ». Le guide de la PSH doit uniquement s'acquitter du prix de la réservation applicable pour la classe dans laquelle voyage la PSH.

## **Art 2.5 Voyageur en situation irrégulière**

Toute personne voyageant irrégulièrement par rapport aux conditions du Contrat s'expose à des sanctions et à la régularisation de sa situation. Le constat de la situation irrégulière d'un Voyageur et la régularisation de cette situation se font dans les conditions exposées à l'article 8 du volume 1 des Tarifs Voyageurs.

## Art.3- MODALITES DE RESERVATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT

La commande d'une Prestation de transport et la conclusion du Contrat afférent doivent s'effectuer selon les modalités ci-dessous.

### Art.3.1. –Demande de Devis auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs

L'Offre Groupes SNCF Voyageurs est disponible auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs uniquement pour les Groupes de Voyageurs de plus de 60 Voyageurs ou ceux souhaitant des Prestations non réservables à partir du site <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr>.

Le Client adresse une demande de Devis à l'Agence groupe SNCF Voyageurs via le Formulaire de demande de Devis accessible :

- Directement à l'adresse suivante : <https://emeraude.my.site.com/TrainVoyagesenGroupe>
- Par renvoi depuis le site [sncf-voyageurs.com](https://www.sncf-voyageurs.com) ; <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/plus-de-60-personnes/>
- Depuis le Portail Voyages en Groupes pour les Clients éligibles.

L'Agence groupe SNCF Voyageurs, hors jours fériés légaux ou conventionnels, est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Dans sa demande de Devis le Client doit indiquer obligatoirement les informations suivantes relatives à son Projet de voyage :

- Origine et destination, date aller / retour, la répartition des Voyageurs par Typologie ou tranche d'âge pour l'aller et/ou le retour, la classe de confort et mentionner le cas échéant le nombre de Personnes en situation de handicap et le nombre et type de fauteuil roulants (électrique ou manuel pliable / non pliable)
- Les horaires souhaités pour l'aller et/ou le retour et la priorité au départ et à l'arrivée
- Mentionner éventuellement les Prestations de services associées souhaitées en cochant les cases correspondantes dans la rubrique « Services et Prestations de services »
- Les informations complémentaires liées au voyage, en particulier :
  - o Le nom de l'Accompagnateur et ses coordonnées, à défaut les informations du Client seront dupliquées et ce dernier sera considéré comme Accompagnateur
  - o Les solutions alternatives possibles (confort, tranche horaire de propositions de train...)
  - o Et toutes remarques permettant de faciliter l'établissement du Devis dans le champ « Commentaires/Spécificités »
- Caractéristiques du Projet de voyage : Nom du Groupe de Voyageurs et le motif principal/type d'organisme effectuant le voyage pour permettre aux agents en gare de prendre en charge le Groupe de Voyageurs lors de son arrivée
- Coordonnées du Client :
  - o Le nom et les coordonnées, incluant l'adresse postale, du Client (et le cas échéant, la raison sociale du Client) ;
  - o Le numéro de téléphone portable du Client ainsi qu'une adresse électronique valide afin de réceptionner les documents contractuels par courriel ;
  - o Le n° de SIRET ou de SIREN à l'exception des Clients particuliers ou des associations à but non lucratif
  - o Si besoin cocher la case « Besoin d'une facture pour déclencher mon paiement », à défaut aucune facture de solde à régler ne sera fournie, le Client devant procéder au paiement conformément au Devis émis.

Sans ces informations listées ci-dessus, aucun Devis ne peut être réalisé. Il est rappelé qu'il est de la responsabilité du Client de s'assurer de l'exactitude des informations fournies à SNCF Voyageurs à tout instant de la formation et de l'exécution du Contrat et d'effectuer les modifications, corrections nécessaires en contactant l'Agence groupe SNCF Voyageurs ou en se connectant sur le Site.

En complétant et validant le Formulaire de demande de Devis, un numéro d'Affaire est affiché au Client et la demande est transmise automatiquement à l'Agence groupe SNCF Voyageurs pour traitement.

Un conseiller de vente de l'Agence groupe SNCF Voyageurs peut contacter le Client afin de demander des précisions sur le Projet de voyage et/ou pour la création du dossier du Client.

L'Agence groupe SNCF Voyageurs, en considération du Projet de voyage, peut proposer des Prestations de services associées au Client.

### Art. 3.2 – Acceptation du Devis

À la suite de la demande de Devis et après étude du Projet de voyage, l'Agence groupe SNCF Voyageurs émet le Devis comportant notamment la proposition tarifaire de SNCF Voyageurs pour la Prestation de transport, et le cas échéant les Prestations de services associées, demandées par le Client et mentionnant la date et heure limite de validation et de paiement du Devis.

Le Devis mentionne le détail de la proposition tarifaire par Typologie ou tranche d'âge de Voyageur.

Le Devis est envoyé par courriel au Client ou, pour les Clients éligibles, mis à disposition dans le Portail voyages en Groupe.

Pour accepter le Devis :

- Devis envoyé par courriel : le Client doit notifier son acceptation à l'Agence groupe SNCF Voyageurs dans les délais mentionnés sur celui-ci, à partir du courriel d'envoi du Devis en cliquant sur la mention « Je valide ». L'acceptation du Devis par le Client vaut également prise de connaissance et acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Ventes, des Tarifs Voyageurs.

- Devis sur le Portail Voyages Groupe : le Client accepte le Devis conformément aux instructions indiquées sur le Portail Voyages Groupe.

L'acceptation du Devis par le Client vaut également prise de connaissance et acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, des Tarifs Voyageurs.

Un Devis n'est considéré comme accepté que lorsqu'il a été accepté conformément aux CGV avant son expiration. A défaut les places sont remises à disposition par l'Agence groupe SNCF Voyageurs et l'Affaire est clôturée. En tout état de cause l'acceptation d'un Devis sans paiement de celui-ci conformément aux CGV n'entraîne pas la formation du Contrat.

Une acceptation du Devis au-delà de sa date limite de validité ne sera pas prise en compte par SNCF Voyageurs, un nouveau Formulaire de demande de Devis, soumis aux conditions tarifaires du jour applicables, devra être complété par le Client.

Les délais d'acceptation des Devis, indiqués sur celui-ci sont exposés ci-dessous étant rappelé qu'en cas de contradiction entre le Devis et les CGV, les délais inscrits sur le Devis sont seuls applicables :

« J » : désigne la date du premier Trajet de la Prestation de transport.

« D » : désigne la date d'envoi du Devis, jour d'envoi inclus.

D	Délai d'acceptation du Devis
Avant J-101	D+30
J-100 à J-80	D+15
De J-79 à J- 35	D+5
De J-34 à J-12	D+1
Dès J-11	Immédiate

## Art.4 – PAIEMENT DU DEVIS OU DU DEVIS COMPLEMENTAIRE- FACTURATION

### Art. 4.1 – Délais de paiement du Devis – Délai d'Option

A la suite de l'acceptation du Devis par le Client, l'Agence groupe SNCF Voyageurs procède dans un délai qui varie en fonction de la date d'envoi du Devis à l'émission d'une facture « de doit ».

A compter de sa réception, il appartient au Client de procéder à son règlement intégral dans le délai y étant indiqué, ce délai constituant le Délai d'Option, pour entraîner la formation du Contrat. L'absence de paiement du Devis durant le Délai d'Option entraîne la caducité du Devis et empêche la formation du Contrat. Le Délai d'Option n'est pas réduit, allongé, interrompu ou suspendu même en cas de modifications apportées au Devis.

Le règlement se fait selon les modalités indiquées à l'article 4.2-Modalités de paiement du Devis, du présent chapitre.

Les délais de paiement du Devis, repris dans la facture « de doit », sont indiqués dans le tableau ci-dessous, étant rappelé qu'en cas de contradiction des CGV avec le Devis ou la facture « de doit », les délais indiqués sur le Devis ou la facture « de doit » sont seuls applicables :

D	Délai d'Option
Jusqu'à J-65	Jusqu'à J-45
De J-64 à J-30	Jusqu'à D+20
De J-29 à J-12	Jusqu'à J-10
De J-11 à J	Paiement immédiat

« J » : désigne la date du premier Trajet de la Prestation de transport.

« D » : désigne la date d'envoi du Devis, jour d'envoi inclus.

### Art. 4.2 – Modalités de paiement du Devis ou du Devis complémentaire

Le Client doit prendre ses dispositions pour que les opérations de paiement interbancaires puissent être réalisées avant l'expiration du Délai d'Option.

La fonctionnalité « Panier de paiement » est disponible uniquement pour les méthodes de paiement exposées ci-dessous aux articles 4.2.1.1, 4.2.2, 4.2.3 et 4.2.4.

#### Art 4.2.1 Par virement bancaire

## **Art 4.2.1.1 Virement SEPA depuis le Site**

Le paiement du Devis est possible par virement SEPA unique jusqu'à 19 jours avant la date du premier Trajet du Contrat et jusqu'à 8 jours avant l'expiration du Délai d'Option.

Les paiements par virement SEPA sont effectués au profit de SNCF Voyageurs via l'utilisation d'un IBAN virtuel à usage unique.

Le paiement doit intervenir avant la date d'expiration de l'IBAN virtuel indiquée au Client et avant l'expiration d'un éventuel Délai d'Option. En cas de paiement après expiration de l'IBAN virtuel, le paiement sera refusé et le Client devra procéder à un nouveau paiement selon les modes de paiement disponibles et, le cas échéant, avant expiration de son Délai d'Option.

Dans le cadre du paiement par virement SEPA et par dérogation à toute clause contraire, un Devis ne peut être modifié avant son paiement effectif et sa transformation en Contrat.

Seuls sont acceptés les paiements :

- depuis la zone SEPA ;
- dont le montant correspond au prix exact de la Commande.

SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler tout Contrat dont le paiement par virement ne proviendrait pas de la zone SEPA, les frais en découlant restant à la charge du Client.

## **Art 4.2.1.2 Paiement en virement instantané en zone SEPA depuis le Site**

Le Client a la possibilité de régler la Commande par virement instantané sous réserve que son établissement bancaire le permette.

Depuis la page de paiement du Site, il est redirigé sur une interface afin de sélectionner son établissement bancaire, puis valider le virement après authentification auprès de sa banque.

L'encaissement du prix du Devis par SNCF Voyageurs est constaté par inscription au compte de SNCF Voyageurs.

## **Art 4.2.2 Paiement par carte bancaire depuis le Site**

A partir du courriel du Devis, du Devis complémentaire ou du courriel de la facture « de doit » envoyé par l'Agence groupe SNCF Voyageurs, le Client se connecte à son Compte Client et recherche sa (ses) réservation(s) par la référence de son (ses) Devis/Devis complémentaires et le nom associé. Une page récapitulative s'affiche lui permettant d'activer le bouton « Payer ma commande ».

Dès l'activation du bouton, une page s'affiche présentant les cartes bancaires acceptées : cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard et American Express ou par carte virtuelle.

Ces paiements sont acceptés par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Le paiement est réalisé pour chacun des Trajets d'un même Devis.

Dès l'acceptation du paiement, un courriel de confirmation de réservation récapitulant les informations du paiement et de la Prestation de transport objet du Contrat est envoyé au Client :

Conformément aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, le Client peut à tout moment demander à SNCF Voyageurs que ses données bancaires soient effacées.

SNCF Voyageurs garantit la préservation du caractère confidentiel des numéros de carte bancaire par des procédures de protection et de cryptologie conformes aux règles de l'art.

## **Art 4.2.3 Paiement en 3 ou 4 fois avec ALMA depuis le Site**

Le Client a la possibilité de régler le Devis en 3 ou 4 fois par carte de paiement auprès de la société ALMA (839 100 575 RCS Nanterre) agissant pour son propre compte. Cette possibilité est conditionnée à l'acceptation du paiement échelonné par ALMA, selon ses propres conditions d'éligibilité, et à la conclusion d'un contrat de financement par le Client avec cette dernière. SNCF Voyageurs n'est pas partie au contrat entre le Client et ALMA et ne saurait être tenue en aucun cas responsable des dommages, litiges, réclamations pouvant en résulter pour le Client.

Ce mode de paiement est disponible pour tout Devis de 300€ TTC jusqu'à 3 000 € TTC et s'accompagne de frais de financement et/ou de service encaissés par la société ALMA. Ce mode de paiement est réservé aux Clients personnes physiques majeures titulaires d'une carte CB, Visa, Mastercard, American Express, Visa Electron, Maestro, Bancontact dont la date d'expiration se situe obligatoirement au moins 4 mois après la date de conclusion du contrat de paiement échelonné entre le Client et ALMA. Les cartes prépayées et virtuelles ne sont pas acceptées pour ce type de paiement.

Lorsqu'il sélectionne ce mode de paiement, le Client est redirigé sur le site internet de ALMA afin qu'il effectue sa demande de financement et, en cas d'acceptation d'ALMA, conclue le contrat de financement et effectue le paiement de la 1ère échéance (incluant les frais d'ALMA). Pour des commandes au-delà de 1 000€ TTC une vérification d'identité sera demandée pour la validation du financement.

La modification ou l'annulation, dans le respect des CGV, d'un Contrat payé grâce à ALMA est uniquement possible sur le Site.

Les stipulations ci-dessus relatives à ce mode de paiement s'entendent sous réserve d'éventuelles conditions contraires d'ALMA.

Il est par ailleurs précisé que dans le cadre de cette modalité de paiement ALMA règle en totalité le Devis à SNCF Voyageurs pour le compte du Client permettant ainsi la formation du Contrat conformément aux CGV. Le Client paie auprès d'ALMA les sommes dont il lui est redevable conformément aux échéances convenues avec cette dernière.

#### **Art 4.2.4 Paiement par « carte logée » depuis le Site :**

Le paiement par carte logée est ouvert aux titulaires d'une carte Amex.

Le Client devra enregistrer sa carte sur le Site et indiquer à SNCF Voyageurs les personnes de son organisation autorisées à l'utiliser. Dès qu'une carte logée est enregistrée sur le Site, celle-ci devient la seule méthode de paiement possible. Si le Client souhaite utiliser une autre méthode de paiement, il devra retirer sa carte logée du Site.

Pour payer un Devis ou un Devis complémentaires avec sa carte logée, le Client devra les sélectionner sur le Site afin que le paiement de ceux-ci puisse se déclencher automatiquement à l'expiration du Délai d'Option. Une fois qu'un devis est sélectionné pour paiement, il n'est pas possible d'annuler le paiement à venir. Par dérogation, toute modification ou résiliation d'un Devis sélectionné pour paiement sera soumis aux règles et frais de modification, résiliation d'un Contrat.

Toute utilisation de la carte par le Client, incluant les personnes autorisées par cette dernière, relève de sa seule responsabilité et ne peut en aucune mesure entraîner une réduction, modification, cession totale ou partielle à un tiers des obligations du Client envers SNCF Voyageurs.

#### **Art.4.3 – Non-paiement du Devis ou du Devis complémentaire**

En tout état de cause le défaut de paiement du Devis ou du Devis complémentaire conformément aux CGV autorise l'Agence groupe SNCF Voyageurs à n'émettre aucun Billet, le Devis ou Devis complémentaire étant caduc de plein droit sans préavis et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire, dès l'expiration du Délai d'Option.

### **Art.5 – EMISSION DES BILLETS DU GROUPE DE VOYAGEURS**

#### **Art.5.1 – Retrait des Billets par le Client**

Un courriel est adressé automatiquement à l'adresse courriel de l'Organisateur renseignée lors de la demande de Devis onze jours (11 jours) à compter de la date du premier Trajet.

Ce courriel contient un lien permettant au Client d'accéder au Site pour télécharger les Billets de chacun des Voyageurs et de les imprimer de manière lisible sur une page au format A4 en respectant les modalités techniques prévues par les Tarifs Voyageurs. Ces Billets sont également téléchargeables sur un smartphone.

Sur le Site, le Client recherche son Contrat par la référence et nom associé. Une page récapitulative du Contrat s'affiche et le bouton « Imprimer mes billets » est accessible.

Le Client active le téléchargement des Billets afin de les imprimer.

Il est possible au Client de télécharger les Billets sur smartphone.

#### **Art.5.2 – Dispositions diverses relatives aux Billets.**

Il est de la responsabilité du Client de transmettre à l'Accompagnateur les Billets ou d'inviter l'Accompagnateur à télécharger sur son smartphone les Billets de chacun des Voyageurs.

Le courriel de confirmation de Réservation/Contrat ne constitue pas un justificatif de voyage, ni un Billet pour le Groupe de Voyageurs.

Le placement des Voyageurs à bord des trains indiqué sur les Billets est le seul opposable à SNCF Voyageurs. Toute information de placement émise sur un autre support qu'un Billet n'engage pas SNCF Voyageurs.

Le Client n'est autorisé à voyager que sur le train, à la date et à l'horaire mentionnés sur le Billet.

#### **Art.5.3 - Perte des Billets**

Le Client peut rechercher son Contrat en renseignant la (ou les) références successivement et le nom associé sur le Site pour télécharger de nouveau ses Billets comme indiqué à l'article 5.1 ci-dessus.

### **Art.6 – MODIFICATIONS DU DEVIS OU DU CONTRAT A L'INITIATIVE DU CLIENT**

Toute modification du Devis ou du Contrat à l'initiative du Client doit être demandée à l'Agence groupe SNCF Voyageurs ou effectuée depuis le Compte Client dans des délais permettant leur prise en compte ainsi que l'encaissement effectif par SNCF Voyageurs de toute somme lui étant due au titre de la modification avant le départ du premier Trajet du Contrat.

#### **Art.6.1 – Modification du Devis avant paiement**

Pour toutes les modifications, le Client doit contacter par message électronique ou téléphone, l'Agence groupe SNCF Voyageurs qui procédera à la mise à jour du Devis. Il peut également effectuer les modifications depuis son Compte Client.

L'Agence groupe SNCF Voyageurs communiquera au Client, le jour du traitement de la demande, par message électronique, une confirmation des modifications apportées au Devis, notamment son prix recalculé.

## Art.6.1.1- Réduction du nombre de Voyageurs

Dès l'acceptation du Devis, le Client peut réduire le nombre de Voyageurs du Groupe de Voyageurs sous réserve que le nombre de Voyageurs reste supérieur ou égal à 10

- Particularité de la prestation « Privatisation de voiture » :

La réduction de Voyageurs est indisponible pour la prestation Privatisation de voiture. Seuls les Voyageurs supplémentaires à la capacité de la voiture ayant bénéficié la prestation Groupe peuvent être supprimés.

- Particularité de la prestation « promenade d'enfants » :

La réduction du nombre de Voyageurs en permettant plus de respecter les conditions d'accès à la prestation et à sa tarification entrainera l'application du tarif Groupe.

## Art.6.1.2- Augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe de Voyageurs

L'augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe de Voyageurs est possible avant la date de circulation du premier Trajet de la Prestation de transport, cette modification pouvant être différente pour chaque Trajet de la Prestation de transport. Pour ce faire, le Client peut :

- contacter l'Agence groupe SNCF Voyageurs
- ou
- se connecter à son Compte Client, étant précisé que le Compte Client ne permet pas d'ajouter des Voyageurs d'une tarification différente du Devis.

Il est possible d'ajouter des Voyageurs dans une classe de confort différente de celle initialement réservée.

Le tarif accordé aux Voyageurs additionnels du Groupe de Voyageurs est fonction des disponibilités, de leur Typologie et soumis à l'article 2 du présent chapitre.

Un tarif supérieur à la Typologie de Voyageurs à laquelle ils appartiennent peut-être appliquée en fonction des places disponibles.

Les réservations supplémentaires font l'objet d'un Devis complémentaire dont l'acceptation et le paiement, dans le respect des CGV, viennent modifier le Devis initial.

Le paiement de ce Devis complémentaire doit intervenir avant l'expiration du Délai d'Option mentionné sur le message de confirmation et la facture « de doit » afférente, cette dernière pouvant viser le Devis et/ou le Devis complémentaire.

Le placement dans la même voiture que le Groupe de Voyageurs initial n'est pas garanti. SNCF Voyageurs fera des efforts raisonnables pour placer les Voyageurs ajoutés au plus proche du Groupe de Voyageurs initialement placé.

### Particularité pour la prestation Privatisation de voiture

L'ajout de Voyageurs pour la prestation « privatisation de voiture » est possible au même tarif dans la limite de la capacité de transport prévue initialement au Devis.

Au-delà de la capacité initiale, les Voyageurs supplémentaires devront voyager :

- Dans le cadre d'une nouvelle prestation de « privatisation de voiture » et de son tarif applicable
- Ou
- Dans le cadre d'une nouvelle prestation « Groupe » et de son tarif applicable.

## Art.6.1.3 - Modification de la Typologie des Voyageurs du Groupe de Voyageurs

La modification de Typologie, possible en contactant l'Agence groupe SNCF Voyageurs ou en se connectant au Compte Client, consiste en l'annulation de la place d'une Typologie précisée par le Client, et en la réservation d'une nouvelle place à la Typologie demandée par le Client.

Les modifications de Typologie modifient le Devis et font l'objet d'une confirmation de modification du Devis par un message électronique ayant valeur de Devis complémentaire.

Le paiement de la modification intervient dans le Délai d'Option et les modalités mentionnés sur le message de confirmation et la facture « de doit » afférente, cette dernière pouvant viser le Devis et/ou le Devis complémentaire.

La nouvelle place ainsi réservée, pour sa tarification, est soumise à l'article 2 chapitre 2 des CGV.

## Art.6.1.4 – Ajout de Prestations de services associées

Le Client, conformément à l'article 9.3 du présent chapitre, a la possibilité d'ajouter une ou plusieurs Prestations de services associées à chaque Trajet composant la Prestation de transport visée au Devis.

Le Client devra formuler sa demande d'ajout auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs en la contactant directement ou depuis son Compte Client. Cette dernière lui communiquera alors un Devis complémentaire par courriel qui devra être validé et payé conformément aux CGV pour engager SNCF Voyageurs et compléter le Devis initial comprenant la Prestation de transport.

## **Art.6.1.5 – Renonciation au Devis**

Le Client, avant paiement du Contrat, a la possibilité de renoncer au Devis. Pour ce faire, il appartient au Client de notifier sa renonciation avant paiement du Devis à l'Agence groupe SNCF Voyageurs à l'adresse suivante : [voyageengroupe@sncf.fr](mailto:voyageengroupe@sncf.fr). Cette renonciation est sans frais ni pénalité pour le Client.

## **Art.6.2 - Modification du Contrat**

Il est précisé que les modifications du Contrat listées ci-après, à l'exception de l'ajout de Voyageurs et de l'ajout de Prestations de services associées, entraînent l'annulation du ou des Billets avec une retenue calculée comme exposé à l'article Art.8 – FRAIS DE MODIFICATION/ANNULATION – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT et, le cas échéant, l'émission d'un nouveau Billet.

Un nouveau Billet est émis pour le Contrat, dans le respect des modalités de tarification de l'article 2 du chapitre 2, sous réserve de places disponibles et sans garantie de placement à proximité du Groupe de Voyageurs initial.

Pour les opérations de réduction de Voyageurs, d'annulation de Trajet ou de Prestation de transport, de modification de la Typologie des Voyageurs, le Client de l'Agence groupe SNCF Voyageurs doit fournir son RIB en même temps que sa demande afin que l'Agence groupe SNCF Voyageurs procède aux opérations d'annulation et simultanément à l'éventuel remboursement.

Si le RIB est absent au jour de la demande de modification, un courriel est envoyé au Client afin de lui demander son RIB. Les opérations de modification du Contrat sont réalisées pendant les heures et jours d'ouverture de l'Agence groupe SNCF Voyageurs, à réception du RIB, et les frais de retenue s'appliquent à la date effective de modification dans le respect de l'article 8 – FRAIS DE MODIFICATION/ANNULATION – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT.

### **Art 6.2.1 Réduction du nombre de Voyageurs**

Directement auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs : Le Client peut demander à supprimer des Voyageurs du Groupe de Voyageurs sous réserve que le nombre total de Voyageurs après la suppression ne soit inférieur à 10. Le Client doit contacter par message électronique ou téléphone l'Agence groupe SNCF Voyageurs qui procédera à la mise à jour du Contrat.

Depuis le Compte Client : Le Client précise le nombre de Voyageurs par Typologie à supprimer pour chaque Trajet objet du Contrat.

La suppression des Voyageurs est réalisée dès que l'Agence groupe SNCF Voyageurs a reçu de la part du Client l'ensemble des éléments lui permettant d'effectuer un éventuel remboursement, notamment le RIB lorsque cela est nécessaire, les frais de retenue étant ceux applicables au jour de la suppression.

La réduction de Voyageurs est impossible pour la prestation « Privatisation de voiture ».

### **Art 6.2.2 Résiliation totale ou partielle du Contrat**

Le Client peut demander l'annulation totale ou partielle de la Prestation de transport prévue au Contrat.

Directement auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs : L'Organisateur doit contacter par courriel ou téléphone, l'Agence groupe SNCF Voyageurs qui procédera à la mise à jour du Contrat sous réserve, pour les Contrats payés par virement bancaire, d'être en possession du RIB du Client.

Depuis le Compte Client : Les Clients ayant payé leur Contrat sur le Site peuvent annuler en tout ou partie, directement sur celui-ci, la Prestation de transport.

### **Art.6.2.3 - Augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe de Voyageurs**

Auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs ou depuis le Compte Client : Sous réserve de places disponibles, l'augmentation du nombre de Voyageurs du Groupe de Voyageurs est possible avant la date d'un Trajet, cette modification pouvant être différente pour l'ensemble des Trajets du Contrat. Pour ce faire, le Client doit contacter par message électronique ou téléphone l'Agence groupe SNCF Voyageurs, qui procédera à la modification sous réserve de places disponibles et sans garantie de placement à proximité du Groupe de Voyageurs initialement prévu.

La modification du Contrat fera l'objet d'un Devis complémentaire ou d'un courriel ayant valeur de Devis complémentaire dont la validation avant expiration et le paiement avant expiration du Délai d'Option conditionneront la prise en compte des modifications demandées.

Le tarif des nouvelles places est établi conformément aux stipulations de l'article 2 du chapitre 2 des CGV.

L'ajout de Voyageurs n'entraîne pas de frais additionnels autres que ceux des prix des nouvelles places réservées.

### **Art.6.2.4 - Modification de la Typologie des Voyageurs du Groupe de Voyageurs**

Auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs ou depuis le Compte Client : Toute modification de Typologie (adulte, jeune ou enfant) implique l'annulation des places concernées avec des frais de retenue et nécessite la réalisation d'une nouvelle réservation de places, sous réserve de places disponibles, et sans garantie de placement à proximité du Groupe de Voyageurs initial. Pour ce faire, le Client doit contacter l'Agence groupe SNCF Voyageurs, qui procédera à la modification.

La modification du Contrat fera l'objet d'un Devis complémentaire ou d'un courriel ayant valeur de Devis complémentaire dont la validation avant expiration et le paiement avant expiration du Délai d'Option conditionneront la prise en compte des modifications demandées.

Le tarif des nouvelles places est établi conformément aux stipulations de l'article 2 du chapitre 2 des CGV sans préjudice des frais de retenue.

## Art.6.2.5 – Ajout de Prestations de services associées

Le Client, conformément à l'article 9.3 du présent chapitre, a la possibilité d'ajouter une ou plusieurs Prestations de services associées à chaque Trajet composant la Prestation de transport visée au Contrat.

Le Client devra formuler sa demande d'ajout auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs en la contactant directement ou depuis son Compte Client. Cette dernière lui communiquera alors un Devis complémentaire par courriel qui devra être validé et payé conformément aux CGV pour engager SNCF Voyageurs et compléter le Contrat.

## Art.6.3 – Modifications autres que celles listées ci-dessus

Toute modification autre que celles listées ci-dessus, entraîne l'annulation de la Réservation initiale et la création d'une nouvelle demande de Devis aux conditions tarifaires du jour.

## Art.7 – MODIFICATION DU DEVIS ET DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS

### Art.7.1 – Garantie report ou remboursement

Dans le cadre de la « garantie report ou remboursement » prévue dans les Tarifs Voyageurs (art 15.4 du volume 1), SNCF Voyageurs, pourra être amenée à modifier le Contrat. Par dérogation aux Tarifs Voyageurs :

- Cette garantie s'applique aux trajets en TER Normandie à réservation obligatoire (train NOMAD) de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs ;
- Le Client devra prendre contact avec l'Agence groupe SNCF Voyageurs afin de bénéficier de la garantie.

### Art.7.2 – Annulation partielle ou totale du Devis – Résiliation du Contrat

SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier tout ou partie du Devis ou du Contrat :

- En cas de circonstances de force majeure telles que définies par la jurisprudence des tribunaux français ;
- En cas de faute du Client (défaut de paiement ou autre) ;
- Lorsque le nombre de Voyageurs ne constitue plus un Groupe de Voyageurs.
- Absence de solution de report.

Lorsque SNCF Voyageurs est contrainte de résilier tout ou partie du Devis ou du Contrat :

- Pour une faute du Client ou un nombre de Voyageurs inférieur au nombre minimum de 10 qui constitue un Groupe de Voyageurs (Art.1), elle conserve en dédommagement des frais de retenues tels que décrits à l'article 8 du présent chapitre.
- En cas de force majeure ou absence de solution de report, SNCF Voyageurs restitue au Client les sommes déjà versées par lui.

## Art.8 – FRAIS DE MODIFICATION/ANNULATION – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les frais s'appliquent sur la valeur unitaire de chacune des places annulées ou modifiées conformément aux CGV. Pour la prestation de privatisation de voiture, les frais de retenue s'appliquent sur le montant du prix forfaitaire de la prestation.

Les délais de modification ou d'annulation s'entendent par rapport à la date et l'heure de départ du premier Trajet du Contrat. Ainsi et à titre d'exemple :

- Pour la prestation Groupe au tarif Standard, pour un premier Trajet TGV INOUI ayant lieu le 20/05/2024 à 8h00 du matin, les taux de retenue s'appliqueront comme suit et conformément au tableau a) de l'article 8.1 ci-dessous :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-46 → Du paiement du Devis jusqu'au 4 avril 2024 avant 8h00	0 %
De J-45 à J-12 → Du 4 avril 2024 8h00 au 8 mai 2024 avant 8h00	50 %
Dès J-11 → Dès le 8 mai 2024 8h00	100%

- Pour la prestation Groupe au tarif Full Flex, pour un premier Trajet TGV INOUI ayant lieu le 20/05/2024 à 8h00 du matin, les taux de retenue s'appliqueront comme suit et conformément au tableau b) de l'article 8.1 ci-dessous :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-5 → Du paiement du Devis jusqu'au 15 mai 2024 avant 8h00	0 %
Dès J-4 → Dès le 15 mai 2024 8h00	100%

## Art.8.1 – Frais applicables en cas de suppression de Voyageur, de Trajet ou de modification de Typologie

Pour TGV INOUI, INTERCITES de jour ou de nuit, TGV France-Allemagne (ALLEO) – TGV Paris Fribourg – TGV Paris-Luxembourg – TGV Province-Bruxelles :

- a) Pour les Prestations de transport au tarif Standard : Groupe, Privatisation de voiture (hors trajets internationaux des tableaux d) et e) ci-dessous), Promenade d'enfants

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-46	0 %
De J-45 à J-12	50 %
Dès J-11	100%

- b) Pour les Prestations de transport au tarif Full Flex : Groupe et Privatisation de voiture Premium (hors train TER NOMAD, TER Grand Est et trajets internationaux des tableaux c) et d) ci-dessous

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-4	0 %
Dès J-4	100%

Pour les TER à réservation obligatoire :

- c) Pour toutes les Prestations de transport : Groupe au tarif Standard « TER Normandie à réservation Obligatoire (Train NOMAD) » et TER Grand Est à réservation obligatoire :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-30	0%
De J-29 à J-12	50%
Dès J-11	100%

Pour les Trajets internationaux ci-dessous (non cumulables avec les frais des points a) et b) ci-dessus) :

- d) Pour toutes les Prestations de transport sur TGV France – Italie – TGV France Espagne :

J : date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
De la date de Réservation jusqu'à J-30	25%
De J-29 à J-12	50 %

Dès J-11	100%
----------	------

e) Pour toutes les Prestations de transport sur TGV LYRIA :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-30	20%
De J-29 à J-8	30 %
Dès J-7	100%

En tout état de cause pour toute modification effectuée après envoi des Billets par SNCF Voyageurs, le Client est tenu de réimprimer les nouveaux Billets émis par l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

## Art.8.2 – Remboursement

Tout remboursement au titre du Contrat sera effectué selon les modalités suivantes :

- Réservations payées par carte bancaire ou avec ALMA : Le remboursement est réalisé sur la carte bancaire utilisée lors du paiement.
- Réservations payées par virement sur le Site : Le remboursement est réalisé par l'Agence groupe SNCF Voyageurs dès lors que le Client a fourni un RIB par courriel à l'Agence groupe SNCF voyageurs. Un courriel de confirmation de remboursement est envoyé au Client.

Il est de la responsabilité du Client de fournir un RIB conforme, tout remboursement de la part de SNCF Voyageurs effectué sur la base des informations transmises par le Client étant considéré comme libératoire.

## Art.9 – PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES

En complément de la Prestation de transport, SNCF Voyageurs propose des Prestations de services associées, qui sont complémentaires et optionnelles, présentées ci-après.

Ces prestations se réservent pour chaque Trajet composant la Prestation de transport et sont accessibles sur TGV INOUI et INTERCITES de jour ou de nuit et pour certains TGV internationaux.

Ces Prestations de services associées peuvent être achetées concomitamment aux Trajets ou a posteriori, donnant lieu à une modification du Contrat en vigueur.

Ces prestations sont accessibles sous réserve de disponibilité auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs et feront l'objet, de conditions spécifiques détaillées, notamment tarifaires, qui feront partie intégrante du Contrat.

### Art 9.1 Prestation de services associées de l'Offre Groupe SNCF Voyageurs

#### Art 9.1.1 Prestation « Mes Bagages Groupe »

Le transport des bagages des Voyageurs peut être assuré par le service « Mes Bagages Groupe » qui propose le transport d'un point unique d'enlèvement vers un point de livraison unique (dès lors que ce service porte sur au moins 10 bagages minimum et jusqu'à 130 bagages pour l'ensemble du Groupe de Voyageurs). Les conditions de transport détaillées et tarifs applicables sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

#### Art 9.1.2 Prestation « Mes Bagages en gare »

La prestation « Mes bagages en gare » est un service proposé dans certaines gares par SNCF Voyageurs. Il comprend le placement des bagages sur une remorque, l'acheminement vers le train, la manutention depuis la remorque jusqu'aux voitures du train ou inversement. Il ne comprend pas le chargement ou le déchargement du train, des soutes du car ou autres véhicules.

#### Art 9.1.3 Prestation « Accueil accompagnement »

Ce service propose des hôtesse et/ou des stewards afin d'accueillir les Voyageurs depuis un point de RDV identifié en gare jusqu'à la voiture du train.

Leurs missions principales sont l'accueil, l'assistance et l'information en gare.

Cette prestation peut être personnalisée selon les souhaits du Client à quai ou à bord du train jusqu'à la gare d'arrivée.

#### Art 9.1.4 Prestation « Restauration »

Ce service permet d'agrémenter le voyage et apporte aux Voyageurs un moment de convivialité. SNCF Voyageurs met à disposition du Groupe de Voyageurs le savoir-faire de ses prestataires en matière de restauration ferroviaire et propose une large gamme de produits disponible à la place ou en remise directe auprès du bar TGV (Petits déjeuners, collations, déjeuner et dîner). Les conditions et tarifs applicables sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

## Art 9.1.5 -Prestation de transport en pré-post acheminement en autocar

En complément de la Prestation de transport, le service de transport en autocar peut être proposé aux clients groupe. Les conditions de transport et tarifs applicables sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

## Art.9.1.6 – Prestation de pré-post acheminement en train

En complément de la Prestation de transport, le pré/post acheminement en train peut être proposé aux Voyageurs d'un Groupe de Voyageurs dans la limite de 9 Voyageurs par prestation, au tarif standard individuel sans prise en compte des éventuelles réductions (cartes de réduction, tarifications réduites prévues par les Tarifs Voyageurs, etc.).

## Art 9.2 : Tarification des Prestations de services associées

Prestations disponibles sur catalogue : Le prix de certaines Prestations de services associées est disponible sur catalogue sur demande auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

Prestations disponibles sur devis : Le prix de certaines Prestations de services associées est disponible uniquement après étude de faisabilité auprès des prestataires référencés chez SNCF Voyageurs pour donner suite à l'expression de besoin formulée par le Client. Un devis sera élaboré et transmis au Client par courriel.

## Art. 9.3 Commande des Prestations de services associées

Pour commander des Prestations de services associées, le Client doit effectuer une demande auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs en la contactant directement ou depuis son Compte Client. Cette demande se fait lors de la commande du Trajet (cf. art 3.1 et art 6.1.4 du présent chapitre) ou après la conclusion d'un Contrat (cf art 6.2.5 du présent chapitre).

À la suite de cette demande l'Agence groupe SNCF Voyageurs émettra par courriel, selon la situation, un Devis ou un Devis complémentaire qui devront être validés et payés conformément aux CGV pour engager SNCF Voyageurs.

## Art. 9.4 Paiement des Prestations de services associées

Les Prestations de services associées sont payables sur le Site avec les méthodes de paiement indiquées à l'article 4.2 du chapitre 2 .

Les Prestations de services associées sont payées conformément aux conditions indiquées sur leur devis ou communiqués par SNCF Voyageurs.

A défaut de paiement intégral dans ces délais les devis sont caduc.

## Art. 9.5 – Modification/annulation des Prestations de services associées

### A l'initiative du Client

#### Avant paiement des Prestations de services associées :

Le Client peut ajouter, annuler tout ou partie des Prestations de services associées visées dans un Devis ou Devis complémentaire accepté avant son paiement. Dans le cas d'un ajout de Prestations de services associées un nouveau Devis complémentaire est envoyé au Client. Dans le cas d'une suppression de Prestations de services associées, un courriel de prise en compte de la modification précisant le nouveau montant de la Prestation de service associée est envoyé au Client.

Aucun frais n'est appliqué quel que soit le type de modification.

#### Après paiement des Prestations de services associées :

Les Prestations de services associées peuvent être annulées ou réduites à la demande du Client.

Des frais de modification/annulation s'appliquent en fonction de la date de la modification/annulation comme indiqué dans les tableaux ci-dessous :

Pour toutes les Prestations de services associées sauf transport en pré-post acheminement en autocar et « Mes Bagages Groupe » :

J : étant la date de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis et jusqu'à J-14	0%
Dès J-13	100 %

Pour la Prestation de service associée transport en pré-post acheminement en autocar :

J : étant la date de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis et jusqu'à J-14	50%
Dès J-13	100 %

Pour la Prestation de service associée « Mes Bagages Groupe » des frais différents de modification/annulation s'appliquent et sont communiqués par l'Agence groupe SNCF Voyageurs au Client avant la modification/annulation.

## A l'initiative de SNCF Voyageurs

En cas de non-paiement dans les délais, les Prestations associées sont automatiquement annulées.

En cas de défaillance du prestataire chargé de l'exécution d'une Prestation de services associée, l'Agence groupe SNCF indiquera par courriel au Client la résiliation des Prestations de services associées concernées sans qu'aucune pénalité ni indemnisation ne soit due au Client à ce titre.

### Art. 9.6 – Emission des vouchers des Prestations de services associées

Pour les Prestations de service(s) associées, un courriel distinct est envoyé, onze jours avant le premier Trajet prévu au Contrat, au Client avec le(s) voucher(s) pour chacune des prestations le cas échéant.

Ce voucher est à présenter au prestataire.

### Art.9.7– Perte des vouchers

Le Client est tenu de contacter l'Agence groupe SNCF Voyageurs pendant son ouverture afin que de nouveaux Vouchers lui soient envoyés par courriel. Il appartient au Client de les réimprimer.

## CHAPITRE 3 – DISPOSITIONS GENERALES

### Art 1 : BAGAGES

Pour des raisons de sécurité, les Voyageurs ne doivent en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux, conformément au décret du 22 mars 1942 modifié sur la police des chemins de Fer.

C'est pourquoi il est rappelé que :

- Les Voyageurs devront emporter des bagages à main dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque d'avarie, dans les espaces affectés aux bagages dans les voitures de Voyageurs.
- Les malles et cantines ne sont pas admises à bord des trains.
- Tous les bagages des Voyageurs restent sous leur propre responsabilité.
- L'étiquetage des bagages est obligatoire. Ils doivent comporter le nom, numéro de téléphone du propriétaire, le numéro de téléphone de l'Accompagnateur, ainsi que le nom du Groupe de Voyageurs.

### Art.2 : VELOS ET ANIMAUX

#### Art.2.1 - Vélos

Sont acceptés en qualité de vélos sous les mêmes conditions que les bagages et à raison d'un objet par Voyageur dans tous les trains :

- Les vélos sous réserve que leurs roues soient démontées, et qu'ils soient contenus dans des housses de 1,30m x 0,90m au maximum ;
- Les vélos pliants, sous réserve qu'ils soient pliés et à condition de mesurer au maximum 1,30m x 0,90m une fois pliés.

Il est précisé qu'un Voyageur ne peut emporter dans le train un vélo et un bagage simultanément à l'occasion de son voyage.

La réservation d'un emplacement pour un vélo n'est pas permise dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs.

## Art.2.2 – Animaux

Les animaux de toute nature sont interdits à bord des trains à l'exception des chiens guide accompagnant une Personne en situation de handicap aveugle.

## Art.3 – PRESENTATION DU GROUPE DE VOYAGEURS – PLACEMENT

Les Voyageurs d'un Groupe de Voyageurs sont tenus de se présenter en gare au moins 1 heure avant le départ du train et, pour les Groupes de Voyageurs comportant plus de 25 mineurs ou plus de 50 majeurs, dans les gares TGV ou INTERCITES où cela est possible, se présenter à l'escale afin de faciliter leur prise en charge par les services de SNCF Voyageurs.

Le Client et l'Accompagnateur doivent avoir pris connaissance du « mémo de l'accompagnant. e » au plus tard lors de la récupération des Billets. Le « mémo de l'accompagnant. e » est disponible à l'adresse suivante : [https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/guides/Voyager\\_en\\_groupe-guide.pdf](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/guides/Voyager_en_groupe-guide.pdf). Le Client s'engage à ce que l'Accompagnateur et le Groupe de Voyageurs observent les consignes du « mémo de l'accompagnant. e ».

### Embarquement

Dès l'annonce/affichage du quai du train, en cas de présence de portes d'embarquement à quai, les Voyageurs du Groupe de Voyageurs doivent impérativement se présenter ensemble avec leurs Billets pour passer les portes et monter à bord du train.

En cas de retard du Groupe de Voyageurs ou de l'un de ses Voyageurs, il ne sera pas possible de différer le départ du train.

SNCF Voyageurs fera son possible pour permettre au Groupe de Voyageurs de monter à bord dans la mesure où un tel embarquement ne présenterait pas de danger pour les biens, les personnes ou les circulations ferroviaires.

A défaut, si les circonstances l'exigent, et notamment si cela permet d'éviter un risque d'exploitation lié à un retardement du départ du train en question, le personnel SNCF Voyageurs assermenté pourra enjoindre aux Voyageurs du Groupe de Voyageurs arrivés tardivement de quitter les emprises ferroviaires, conformément aux dispositions de l'article L 2241-6 du code des transports. Le cas échéant, les Voyageurs pourront se voir interdire l'accès au train par les agents de la force publique.

Aucun remboursement, aucune indemnité ne saurait être réclamée par les Voyageurs et le Client à ce titre.

### Placement à bord

SNCF Voyageurs, à titre de simple obligation de moyens, s'engage à faire des efforts raisonnables pour placer les Voyageurs du Groupe de Voyageurs ensemble dans les voitures du train. Néanmoins, il incombe au Client de prendre connaissance du placement communiqué par SNCF Voyageurs lors de remise/mise à disposition des Billets et de le communiquer en amont aux Accompagnateurs et aux Voyageurs afin qu'ils s'organisent et adaptent en conséquence le nombre d'Accompagnateurs nécessaires pour les chaque Trajet.

Les Organismes et Accompagnateurs sont responsables de la gestion à bord du Groupe de Voyageurs.

## Art.4 – INFORMATION DU CLIENT

### « Recontact client »

SNCF Voyageurs recontacte le Client par courriel ou par SMS, à partir des informations déclarées lors de la demande de Devis, en cas d'aléas anticipés (par exemple modification de l'horaire de départ, suppression de train, suppression de desserte...).

Il incombe au Client Organisateur d'informer l'Accompagnateur et les Voyageurs des dispositions qu'il met en place pour l'organisation du voyage.

En cas de suppression de train, le Client Organisateur est invité à contacter l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

Il doit mentionner le nom de l'Accompagnateur et le n° de téléphone portable.

Il est de la responsabilité de l'Organisateur d'avoir obtenu l'accord de l'Accompagnateur d'utiliser ses données personnelles.

## Art.5 - RESPONSABILITE

Le Client et l'Accompagnateur sont responsables du comportement des Voyageurs à bord du train et de tous dommages ou préjudices que ces derniers pourraient causer au train, à SNCF Voyageurs ou à son personnel. En conséquence, le Client s'engage à indemniser SNCF Voyageurs et son personnel de tout préjudice subi par eux, du fait des Voyageurs, à les garantir contre toute action exercée à leur rencontre par les victimes ainsi qu'à renoncer à tout recours contre SNCF Voyageurs, son personnel et ses éventuels assureurs.

Il est notamment interdit de dégrader ou de souiller l'intérieur ou l'extérieur du train. En cas d'infraction, SNCF Voyageurs se réserve le droit de réclamer au Client une somme correspondant au montant exposé pour la réparation ou le nettoyage des dégâts occasionnés.

Pour toute nouvelle réservation, SNCF Voyageurs se réserve le droit de demander une caution, notamment en cas d'infractions et/ou de dégradations survenues lors de voyage(s) antérieur(s).

## Art.6 – DONNEES PERSONNELLES

### Art.6.1 - Collecte et Traitement des données personnelles

En effectuant une réservation relative à l'Offre Groupes SNCF, le Client accepte de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, qui seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la demande de voyage effectuée par le Client.

Ces coordonnées sont les suivantes :

SNCF VOYAGEURS

1 / 3 Rue Camille Moke

CS 20012

93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

La société est dotée d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à l'adresse -courriel suivante : [donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr)

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité, nom et prénom du Client personne physique ou du représentant du Client personne morale ;
- Nom et type de l'organisme si le Client est une personne morale ;
- Adresse postale du Client ;
- Adresse e-courriel du Client ;
- Numéro de téléphone portable du Client.

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 voyage (grèves, modifications du trajet, modifications de trains, retards et annulations, etc.) ;
- 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 opt-in Client).

L'Accompagnateur du voyage autorise l'Organisateur à nous fournir ses coordonnées à toute fin d'exécution du contrat, en l'occurrence pouvoir contacter le groupe en cas de besoin pour le voyage ; SNCF s'engage à utiliser ces données uniquement en cas de besoin.

Pour la bonne exécution du voyage, les données personnelles collectées des Voyageurs sont :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance

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 services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Voyageurs pour la distribution de l'Offre Groupes SNCF, l'analyse de l'activité et pour la réalisation d'analyses statistiques.

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

## **Art.6.2 - Durée de conservation des données**

Les données à caractère personnel sont conservées 60 jours dans la base de données SNCF, elles sont conservées dans la limite de 3 ans à partir de date du devis.

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.6.3 - 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 peut exercer son droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression, d'opposition de vos données personnelles (ainsi que du droit de définir les directives applicables à la conservation, l'effacement et la communication de celles-ci après votre décès) en contactant le Délégué à la Protection des Données par le formulaire en ligne : <https://sncf-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/bef182f4-c9d6-4d2a-8a59-54d209ea73df?Source=OFFRESVOYAGEURS>

ou par courrier à l'adresse ci-dessous :

SNCF VOYAGEURS

Equipe Protection des Données TGV IC

1 / 3 Rue Camille Moke

CS 20012

93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX - FRANCE

Enfin, en cas de réclamation, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (aux coordonnées indiquées ci-dessus). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

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 peut 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/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>

Le Client dispose 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.6.4 - Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès**

Le Client peut 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 ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution des réservations relatives à l'Offre Groupes SNCF. Le Client peut exercer l'ensemble de ces droits en envoyant un courrier par voie électronique ou postale, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

Les données personnelles de l'Accompagnateur sont reprises sur le Billet et le numéro de téléphone peut être utilisé dans le cadre du « recontact client » par SNCF Voyageurs.

#### **Art.7 - FORMALITES DE VOYAGE**

Les Voyageurs qui se rendent à l'étranger ou en provenance de l'étranger doivent être munis des pièces d'identité et autorisations diverses, en cours de validité, exigées par les autorités des différents pays où se déroule le voyage. Lors du contrôle à bord du train, les Voyageurs devront être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité ou de tout document mentionnant leur date de naissance et permettant de les identifier.

SNCF Voyageurs ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation, par les Voyageurs, des règlements douaniers ou de police des pays visités.

#### **Art.8 –RECLAMATIONS**

Le Client a la possibilité d'adresser une demande de dédommagement ou de remboursement ou une réclamation sur le site <https://tout-oui.sncf.com/> ou à défaut par écrit au Service Relations Clients SNCF Voyageurs d'Arras, à l'adresse suivante :

Service Relation Clients SNCF

Offre Groupes

62973 ARRAS Cedex 9

Cette réclamation devra mentionner en tête le numéro de l'Affaire et le(s) numéro(s) de(s) Billet(s) concerné(s). Cette réclamation doit être envoyée dans le mois qui suit, selon le cas, la date où le Trajet a été ou aurait dû être effectué, ou la date du retour.

Les réclamations, hors Prestations de services associées, pourront également être envoyées depuis le formulaire de réclamation disponible sur [sncf-voyageurs.com](https://sncf-voyageurs.com) ou via le lien suivant :

<https://sncf.force.com/Ouifit/s/?language=fr&applicationorigine=r5G3m%203Xft5zra%20H5FMmqg%3D%3D>

Pour les voyages réalisés uniquement en TER Normandie avec réservation (train NOMAD), la réclamation est à réaliser par formulaire à l'adresse suivante : <https://www.ter.sncf.com/normandie/services-contacts/sav/reclamation>.

Pour les voyages réalisés uniquement en TER Grand Est à réservation, la réclamation est à réaliser par formulaire à l'adresse suivante : <https://www.ter.sncf.com/grand-est/services-contacts/contacts>

## **Art.9. - LITIGES ET DROIT APPLICABLE**

Tout litige relatif au Contrat et à tout document contractuel, qu'il vise son interprétation, sa conclusion, et/ou son exécution relève de la loi française et de la compétence des Tribunaux français.

## **Art.10 - INCESSIBILITE DU DEVIS, DU CONTRAT ET DES BILLETS**

Le Devis, les Devis complémentaires, le Contrat, ainsi que les Billets sont incessibles.

En conséquence, l'Organisateur s'interdit de procéder de quelque manière et à quelque titre que ce soit à la cession au profit d'un tiers à titre gratuit ou onéreux du Devis, des Devis complémentaires, du Contrat et des Billets.

# PARTIE 2

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS APPLICABLES AUX VENTES DEPUIS LE SITE INTERNET [www.voyages-train-groupes.sncf.fr](http://www.voyages-train-groupes.sncf.fr) ET L'APPLICATION MOBILE

### SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1 : DEFINITIONS ET PERIMETRE.....</b>	<b>26</b>
<b>ART.1 – DÉFINITIONS .....</b>	<b>26</b>
<b>ART.2 – PÉRIMETRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE .....</b>	<b>28</b>
<b>CHAPITRE 2 : MODALITES DE VENTE DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS .....</b>	<b>28</b>
<b>ART.1 – PRESTATIONS DE TRANSPORT DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS .....</b>	<b>28</b>
<i>Art.1.1 – Périmètre des Prestations de transport .....</i>	<i>28</i>
<i>Art.1.2 – Prestations de transport proposées dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs .....</i>	<i>29</i>
<b>ART.2 – TARIFICATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT .....</b>	<b>29</b>
<i>Art 2.1. – Tarification de la prestation « Groupe» .....</i>	<i>29</i>
<i>Art 2.2 Tarifications spéciales .....</i>	<i>30</i>
<i>Art 2.3 - Voyageur en situation irrégulière .....</i>	<i>30</i>
<b>ART.3- MODALITES DE COMMANDE ET DE RESERVATION.....</b>	<b>30</b>
<i>Art. 3.1 – Demande et établissement du Devis .....</i>	<i>30</i>
<i>Art. 3.2 – Commande et Délai d'Option .....</i>	<i>31</i>
<b>ART.4 – MODALITES DE PAIEMENT DU DEVIS.....</b>	<b>32</b>
<b>ART.5 –BILLETS DU GROUPE DE VOYAGEURS .....</b>	<b>34</b>
<b>ART.6 – MODIFICATION ET ANNULATION DE LA COMMANDE OU DE LA RESERVATION A L'INITIATIVE DU CLIENT .....</b>	<b>34</b>
<i>Art.6.1 – Modification et annulation de la Commande a l'initiative du Client.....</i>	<i>34</i>
<i>Art.6.2 - Modification de la Réservation .....</i>	<i>35</i>
<i>Art.6.3 – Résiliation du Contrat .....</i>	<i>35</i>
<i>Art.6.4 – Frais liés aux modifications, résiliations de Commande ou de Réservation.....</i>	<i>35</i>
<b>ART.7 – MODIFICATION ET RESILIATION DE LA RESERVATION À L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS ..</b>	<b>35</b>
<i>Art.7.1 – Garantie report ou remboursement.....</i>	<i>35</i>
<i>Art.7.2 – Annulation des Prestations – Résiliation du Contrat .....</i>	<i>35</i>
<b>ART.8– FRAIS DE MODIFICATION/ANNULATION – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT .....</b>	<b>36</b>
<i>Art.8.1 – Frais applicables en cas modification ou résiliation de la Réservation .....</i>	<i>36</i>
<i>Art.8.2 - Remboursement.....</i>	<i>37</i>
<b>ART.9 – PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES .....</b>	<b>37</b>
<i>Art 9.1 Prestation de services associées de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs .....</i>	<i>37</i>
<i>Art 9.2 : Tarification des Prestations de services associées .....</i>	<i>38</i>
<i>Art. 9.3 Commande des Prestations de services associées .....</i>	<i>38</i>
<i>Art. 9.4 Paiement des Prestations de services associées.....</i>	<i>38</i>
<i>Art. 9.5 – Modification/annulation des Prestations de services associées .....</i>	<i>39</i>
<i>Art. 9.6 – Emission des vouchers des Prestations de services associées .....</i>	<i>39</i>
<i>Art.9.7– Perte des vouchers .....</i>	<i>39</i>
<b>CHAPITRE 3 – DISPOSITIONS GENERALES .....</b>	<b>39</b>
<b>ART.1 - INCESSIBILITE DE LA COMMANDE, DE LA RESERVATION ET DES BILLETS.....</b>	<b>39</b>

ART.2 - PREUVE DE LA COMMANDE, DE LA RESERVATION, DU PAIEMENT ET DES BILLETS .....	40
ART 3 : BAGAGES.....	40
ART.4 : VELOS ET ANIMAUX .....	40
<i>Art.4.1 - Vélos</i> .....	40
<i>Art.4.2 – Animaux</i> .....	40
ART.5 – PRESENTATION DU GROUPE DE VOYAGEURS – PLACEMENT .....	40
ART.6 – INFORMATION DU CLIENT .....	41
ART.7 - RESPONSABILITE .....	41
ART.8 – DONNEES PERSONNELLES.....	42
<i>Art.8.1 - Collecte et Traitement des données personnelles</i> .....	42
<i>Art.8.2 - Durée de conservation des données</i> .....	42
<i>Art.8.3 - Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, d'effacement (droit à l'oubli), limitation et portabilité des données personnelles</i> .....	43
<i>Art.8.4 - Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès</i> .....	43
ART.9 - FORMALITES DE VOYAGE .....	43
ART.10 –RECLAMATIONS.....	43
ART.11. - LITIGES ET DROIT APPLICABLE .....	44

## CHAPITRE 1 : DEFINITIONS ET PERIMETRE

### Art.1 – DÉFINITIONS

Au titre des présentes conditions générales de vente (« CGV »), chacune des expressions ci-dessous aura la signification suivante :

« **Accompagnateur(s)** » : Désigne-le ou les Voyageur(s), obligatoirement majeur(s), ayant pour mission particulière l'accompagnement et l'encadrement de l'ensemble des Voyageurs constituant le Groupe de Voyageurs. Le ou les Accompagnateurs peuvent être des personnes physiques différentes de l'Organisateur ou de celui qui procède au paiement de la Réservation. L'Accompagnateur est désigné en cette qualité par l'Organisateur lors de la demande de Devis.

« **Agence groupe SNCF Voyageurs** » : Désigne l'entité au sein de SNCF Voyageurs, située 3, Boulevard du Président WILSON 67000 STRASBOURG, en charge de la vente de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs pour les groupes de voyageurs dont les caractéristiques du Projet de voyage (nombre de Voyageurs, etc.), ne permettent pas à SNCF Voyageurs, dans le cadre des présentes CGV, d'émettre un Devis. L'Agence groupe SNCF Voyageurs est joignable par courriel à l'adresse suivante : [voyageengroupe@sncf.fr](mailto:voyageengroupe@sncf.fr) et par téléphone au 0810 879 479 (0,05 €/min + prix d'un appel).

« **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 de Voyageurs. Le Billet peut revêtir la forme d'un billet à imprimer à domicile (« BIAD ») ou d'un e-billet tel que défini 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 de Voyageurs est établi au nom de l'Organisateur ou 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

« **Catalogue des prix** » : Désigne les possibilités de Trajets à plus ou moins 3 jours, ainsi que leur tarification, au titre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs proposées par le Site en réponse au Projet de voyage exprimé par le Client en vue de l'établissement d'un Devis. Le Catalogue des prix ne constitue pas une offre ferme et définitive de contracter.

« **Client** » ou « **Organisateur** » : 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. L'Organisateur peut être une personne différente de celle qui procède au paiement du Contrat, de l'Accompagnateur ou d'un Voyageur.

« **Commande** » : Désigne l'acte par lequel le Client choisit l'un des Devis qui lui a été proposé et l'accepte, en application des dispositions de l'article 3.1.2 du chapitre 2 des présentes CGV. Désigne également le Devis suite à cette acceptation par le Client. La date de Commande fait courir, le cas échéant, le Délai d'Option. La Commande n'entraîne pas la formation du Contrat. Seule la Confirmation de la Commande entraîne la formation du Contrat et la création d'une Réservation.

« **Compte Client** » : désigne l'espace du Site réservé au Client et accessible par ce dernier à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe. Le Compte Client répertorie :

- les devis et Devis de Prestation de service associée émis par l'Agence groupe SNCF Voyageurs ;
- les Commandes du Client ;
- les Contrats conclus en vertu des présentes CGV ;
- les contrats découlant strictement de l'acceptation et du paiement, dans le respect des conditions applicables, des devis émis par l'Agence groupe SNCF Voyageurs .

Le Compte Client permet :

- de procéder au paiement des devis émis par l'Agence groupe SNCF Voyageurs ainsi que des Commandes du Client ;
- de réaliser des opérations de modification de Commande et de Contrat, de modification des coordonnées de l'Accompagnateur et de téléchargement de certains Billets.

Le Compte Client est disponible 7/7 jours et 24/24H sous réserve de disponibilité (ex : maintenance éventuelle, etc.). Durant le Dialogue de Vente il sera proposé au Client, soit de se connecter à son Compte Client soit d'en créer un s'il n'en dispose pas, afin de pouvoir demander un Délai d'Option et effectuer une Réservation.

« **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : Désigne les conditions d'accès et d'utilisation du Site. L'acceptation préalable et sans réserve des CGU par les Clients de SNCF Voyageurs conditionne leur accès au Site et à la Réservation.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : Désigne les présentes conditions contractuelles proposées par SNCF Voyageurs qui régissent, dans le cadre du Contrat, l'Offre Groupes SNCF Voyageurs. Leur acceptation préalable et sans réserve par le Client conditionne la formation du Contrat. La version des CGV applicable est celle disponible sur le Site à la date de la Réservation.

« **Confirmation de la Commande** » : Désigne l'acte par lequel l'Organisateur procède à l'achat d'une Prestation de transport et des Trajets la composant en confirmant la Commande et en procédant au paiement intégral du Devis correspondant. La Confirmation de la Commande entraîne la formation du Contrat et la création de la Réservation. Les modalités de la Confirmation de la Commande sont notamment reprises à l'article 3.3. du chapitre 2 des CGV.

« **Contrat** » ou « **Réservation** » : 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 présentes conditions générales de vente, des CGU, du Message de confirmation de Réservation, des Tarifs Voyageurs et des éventuels Devis de Prestation de service associée. Tous les documents constituant le 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 : Message de confirmation de Réservation et Devis de Prestation de service associée, les CGV, les CGU, les Tarifs Voyageurs . Chaque Réservation est identifiée par une référence de dossier.

« **Délai d'Option** » : Désigne la durée pendant laquelle à compter de la Commande SNCF Voyageurs s'engage à maintenir sa proposition de Prestation de transport telle que reprise dans le Devis.

« **Devis** » : Désigne la proposition, incluant le prix toute taxes comprises ainsi que les éventuelles conditions spécifiques, de SNCF Voyageurs pour une Prestation de transport en réponse au besoin exprimé par le Client. Un Devis est constitué des choix de Trajets effectués par le Client depuis le Catalogue de prix et constituant la Prestation de transport souhaitée. Un Devis affiché sur le Site est soumis à une période de validité ne pouvant excéder 15 min à compter de son affichage.

« **Devis de Prestation de service associée** » : Désigne la proposition, incluant le prix toute taxes comprises ainsi que les éventuelles conditions spécifiques, de SNCF Voyageurs pour une ou plusieurs Prestations de services associées en réponse au besoin exprimé par le Client. Ce devis est émis par l'Agence groupe SNCF Voyageurs. Son acceptation et son paiement conformément aux CGV viennent compléter la Commande ou le Contrat.

« **Dialogue de Vente** » : Désigne les pages de dialogue du Site, ainsi que les fonctionnalités correspondantes, nécessaires à la consultation, à la Réservation, au paiement et à la modification d'une Commande et plus généralement les pages nécessaires à la conclusion, la gestion et la modification d'un Contrat par le Client dans le respect des CGV.

« **Formulaire de demande de devis** » : Désigne le formulaire en ligne permettant d'effectuer une demande de devis directement auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs et accessible à l'adresse suivante : <https://emeraude.my.site.com/TrainVoyagesenGroupe>. Les devis émis à la suite d'une demande sur ce formulaire sont soumis à des conditions de vente distinctes des présentes CGV.

« **Groupe de Voyageurs** » : Désigne le groupe constitué au minimum de 10 Voyageurs et au maximum de 60 Voyageurs dont au moins 1 majeur au moment de la conclusion du Contrat et tout au long de son exécution, et voyageant ensemble et pour le même motif vers une destination. Un Groupe peut comporter, en fonction des places disponibles, au maximum 2 PSH non transférables. Le lien entre les membres du Groupe de Voyageurs 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 de Voyageurs qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage. Les membres du Groupe de Voyageurs sont représentés par un Accompagnateur qui se porte garant, au même titre que le Client, du comportement du Groupe de Voyageurs pendant le voyage conformément à l'article 7 du chapitre 3 des présentes CGV.

« **Jour** » : S'entend pour le calcul des différents délais stipulés aux présentes Conditions Générales de Vente, comme Jour calendaire.

« **Message récapitulatif de Commande** » : Désigne le message électronique reçu par le Client à l'issue de la Commande qui récapitule les caractéristiques principales du Devis et du Délai d'Option dans les conditions de l'article 3.2 du chapitre 2. Ce message est accompagné du Devis correspondant.

« **Message de confirmation de Réservation** » : Désigne le message électronique reçu par le Client à l'issue du paiement de la Commande et du Devis correspondant et qui récapitule l'ensemble des caractéristiques principales du paiement, de la Prestation de transport et de la Réservation. Ce message fait office de conditions particulières aux présentes CGV et sert de justificatif d'achat.

« **Offre Groupes SNCF Voyageurs** » : Désigne l'ensemble des Prestations de transport et de service 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 qu'aux Groupes de Voyageurs tels que définis dans les présentes CGV.

« **Panier de paiement** » : désigne une fonctionnalité disponible sur le Site permettant de payer plusieurs Devis en une seule fois dans la limite technique permise par le système de distribution SNCF Voyageurs. Un message d'alerte s'affiche cas d'atteinte de la limite technique.

« **Personne en situation de handicap** » ou « **PSH** » : désigne un Voyageur titulaire d'une des cartes suivantes :

- Carte mobilité inclusion invalidité « +de 80% » qui ne comporte aucune mention ou comporte l'une des mentions suivantes : « Station debout pénible » et/ou « canne blanche »
- Carte d'invalidité avec deux barres bleues (invalidité de 100%)
- Carte d'invalidité ' « +de 80% » qui ne comporte aucune mention ou comporte l'une des mentions suivantes : « Station debout pénible » et/ou « canne blanche »
- Carte d'invalidité qui comporte la mention « besoin d'accompagnement cécité » / « Tierce personne » / « Cécité » et/ou « Etoile verte »

On entend par PSH « transférable » , une PSH pouvant être transférée depuis son fauteuil roulant vers un siège du train, et par PSH « non transférable » une personne ne le pouvant pas ou ne le souhaitant pas.

« **Prestations** » : désigne conjointement les Prestations de transport et Prestations de services associées.

« **Prestation de transport** » : désigne la prestation de transport ferroviaire d'un Groupe de Voyageurs proposée et exécutée au titre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs dans le cadre du Contrat. La Prestation de transport est composée d'un ou plusieurs Trajets en train et vise tous les Trajets d'un Contrat. Les Prestations de transport, dans le cadre des CGV, ne peuvent être achetées qu'à travers le Dialogue de vente du Site.

« **Prestation de service associée** » : Désigne les/la prestation(s) de service(s) proposée(s) par SNCF Voyageurs, complémentaire(s) et optionnelle(s) à la Prestation de transport. Les Prestations de services associées ne sont proposées que conjointement avec une Prestation de transport et dans le cadre d'un même Contrat.

« **Projet de voyage** » : Désigne le détail d'un projet de voyage pour un Groupe de Voyageurs communiqué à SNCF Voyageurs, via le Site, en vue de l'établissement d'un Devis.

« **Site** » : Désigne le site internet accessible à l'adresse URL <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr> et son application mobile (Android et iOS) exploités par SNCF Voyageurs permettant notamment au Client d'effectuer une Commande et une Réservation pour une Prestation de transport grâce au Dialogue de Vente et au Compte Client.

« **SNCF Voyageurs** » : Désigne la société SNCF Voyageurs dont le siège est situé 1 rue Camille Moke 93210 Saint-Denis, inscrite au RCS sous le numéro 519 037 584 et qui vend, délivre et exécute l'Offre Groupes SNCF Voyageurs, le cas échéant avec ses partenaires, dans les termes du Contrat.

« **Tarifs Voyageurs** » : Désigne les conditions générales de vente de SNCF Voyageurs propres à l'ensemble de ses offres de transport de voyageurs grandes lignes et de services associés dans leur version en vigueur à la date de formation du Contrat.

« **Trajet** » : désigne un trajet en train pour transporter un Groupe de Voyageurs depuis une gare de départ jusqu'à une gare d'arrivée, le cas échéant avec une ou plusieurs correspondances, dans le cadre d'une Prestation de transport. Plusieurs Trajets peuvent composer la Prestation de transport.

« **Typologie** » : Désigne la tranche d'âge à laquelle appartient le Voyageur. Les Typologies de Voyageurs sont les suivantes et sont établies à partir de l'âge du Voyageur au moment du premier Trajet du Contrat :

- Adulte : 28 ans et plus ;
- Jeune : 12 à 27 ans ;
- Enfant : 4 ans à 11 ans ;
- Enfant de moins de 4 ans.

Les enfants de moins de 4 ans assis sur les genoux et ne bénéficiant pas d'une place assise distincte voyagent gratuitement. Cette gratuité s'applique à raison d'un enfant de moins de 4 ans par place assise occupée par un Voyageur payant. Les Typologies peuvent varier sur certaines Prestations de transport. L'enfant de moins de 4 ans voyageant avec une place assise est soumis à la tarification de la Typologie enfant de 4 à 11 ans.

« **Voyageur** » : Désigne toute personne physique bénéficiaire d'une Prestation de transport et, le cas échéant, des Prestations de services associées de SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution du Contrat.

## Art.2 – PÉRIMÈTRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes CGV, sous réserve des dérogations qu'elles prévoient, régissent uniquement les Contrats conclus entre SNCF Voyageurs et ses Clients résultant directement des Devis générés par le Site. Les contrats conclus entre SNCF Voyageurs et ses Clients résultant directement des devis générés par l'Agence groupe SNCF Voyageurs, notamment à la suite d'une demande sur le Formulaire de demande de devis, sont régis par des conditions générales de vente distinctes propres à l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

Les groupes de voyageurs dont le Projet de voyage ne permet pas l'établissement d'un Devis dans le cadre des CGV sont invités à prendre contact avec l'Agence groupe SNCF Voyageurs qui étudiera leur demande aux conditions propres à cette agence.

Les présentes CGV sont disponibles sur [www.sncf-voyageurs.com](http://www.sncf-voyageurs.com) et le Site.

L'affrètement de train ou « Train spécial » consiste à transporter des personnes à bord d'une rame entièrement dédiée au client. Cette offre n'est pas incluse dans l'Offre Groupes SNCF Voyageurs et est soumise à des conditions de commercialisation différentes. Pour bénéficier des « Trains spéciaux », veuillez prendre contact avec l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

## CHAPITRE 2 : MODALITES DE VENTE DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS

### Art.1 – PRESTATIONS DE TRANSPORT DE L'OFFRE GROUPES SNCF VOYAGEURS

#### Art.1.1 – Périmètre des Prestations de transport

Les Prestations de transport sont commercialisées avec une place assise ou une couchette sur les trains à réservation obligatoire pour les Groupes de Voyageurs.

Un train à réservation obligatoire désigne un train dont le placement à bord n'est pas libre et est indiqué sur le Billet.

Les Prestations de transport sont disponibles uniquement :

- Sur les relations du trafic intérieur français des trains TGV INOUI ou INTERCITES de jour ou de nuit ;
- Sur une sélection de destinations à l'international : DB SNCF en coopération, TGV LYRIA, TGV France Italie, TGV Paris Fribourg, TGV Paris Luxembourg, TGV Bruxelles – Province, TGV France- Espagne ;
- Sur TER Normandie à réservation obligatoire (train NOMAD) ;
- Sur TER Grand Est à réservation obligatoire (axes Paris-Epernay-Chalons sur Marne-Saint Dizier-Strasbourg et Paris-Troyes-Mulhouse).

Ne sont pas inclus dans les Prestations de transport :

- Les trains OUIGO soumis à des conditions générales de vente spécifiques ;

- Les trains TER sans réservation. Pour toute demande de réservation ou d'information, les Clients doivent se rapprocher du centre de contact national TER au 09 74 13 66 50 (lundi au vendredi, 7H-20H)

## Art.1.2 – Prestations de transport proposées dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs

Les Prestations de transport disponibles dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs, sous réserve de places disponibles et de toute autre disposition des présentes CGV, sont exposées ci-dessous.

### Art.1.2.1 – Prestation « Groupe »

Cette prestation est destinée à tout Groupe de Voyageurs.

La tarification applicable à cette prestation est exposée à l'article 2.1 – Tarification de la prestation « Groupe » de ce chapitre.

Pour les Groupes de Voyageurs composés de Voyageurs mineurs :

3. La présence d'un Accompagnateur majeur est obligatoire.
4. Il appartient au Client de s'assurer que le nombre d'Accompagnateurs respecte les exigences légales et réglementaires en vigueur en particulier au regard du placement du Groupe de Voyageurs, indiqué sur les Billets, dans le train.

## Art.2 – TARIFICATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT

Les modalités de tarification des Prestations de transport sont exposées ci-après. En tout état de cause le tarif du jour pour chaque Trajet composant la Prestation de transport varie en fonction de la Typologie du Voyageur, du tarif (Standard, Full Flex, etc.), du Trajet, du taux de remplissage du train, de sa date et de la date d'établissement du Devis et, en cas de modification du Contrat, notamment pour ajouter des Voyageurs, de la date de modification du Contrat.

Les enfants de moins de 4 ans assis sur les genoux et ne bénéficiant pas d'une place assise distincte voyagent gratuitement. Cette gratuité, applicable uniquement pour le tarif Standard, s'applique à raison d'un enfant de moins de 4 ans par place assise occupée par un Voyageur payant. Les tranches d'âge peuvent varier sur certaines Prestations de transport. L'enfant de moins de 4 ans voyageant avec une place assise est soumis à la tarification de la Typologie enfant de 4 à 11 ans.

### Art 2.1. – Tarification de la prestation « Groupe »

Sur TGV INOUI et INTERCITES, le Client bénéficie en fonction de la Typologie des Voyageurs et du tarif, Standard (Semi-Flex) ou Full Flex (Full Flex) des tarifs suivants :

- ⇒ Adultes :
  - Tarif Standard : réduction de 10% garantie par rapport au tarif Standard individuel du jour
  - Tarif Full Flex : réduction de 10% garantie par rapport au tarif Full Flex individuel du jour
- ⇒ Jeunes :
  - Tarif Standard : réduction de 30% garantie par rapport au tarif Standard individuel du jour
  - Tarif Full Flex : réduction de 30% garantie par rapport au tarif Full Flex individuel du jour
- ⇒ Enfants de 4 à 11 ans :
  - Tarif Standard : réduction de 60% garantie par rapport au tarif Standard individuel du jour
  - Tarif Full Flex : réduction de 30% garantie par rapport au tarif Full Flex individuel du jour
- ⇒ Enfants de moins de 4 ans :
  - Sans place assise distincte (uniquement en tarif Standard) : gratuité
  - Avec place assise distincte :
    - Tarif Standard : réduction de 60% garantie par rapport au tarif Standard individuel du jour.
    - Tarif Full Flex : place assise obligatoire avec réduction de 30% garantie par rapport au tarif Full Flex individuel du jour.

La tarification Full Flex pour la prestation « Groupe » n'est disponible qu'en 1ère classe.

Pour les Trajets effectués sur TER NORMANDIE (NOMAD) à réservation obligatoire de type KRONO+ ou KRONO (trajets Paris- Granville et Paris-Dieppe direct le week-end), le Client bénéficie en fonction de la Typologie des Voyageurs des tarifs suivants :

- ⇒ Adultes : réduction de 10% jusqu'à 70%, le taux de réduction dépendant de l'affluence, par rapport au tarif individuel adulte du jour ;
- ⇒ Jeunes : réduction de 30% par rapport au tarif Groupe adulte du jour
- ⇒ Enfants de 4 à 11 ans : réduction de 60% par rapport au tarif Groupe adulte du jour
- ⇒ Enfants de moins de 4 ans : Sans place assise : gratuité. Avec place assise : réduction de 60% garantie par rapport au tarif individuel du jour.

Pour les Trajets effectués sur TER Grand Est à réservation obligatoire (axes Paris-Epernay-Chalons sur Marne-Saint Dizier-Strasbourg et Paris-Troyes-Mulhouse), les réductions peuvent atteindre :

- ⇒ Adultes : réduction de 30% garantie sur TER Grand Est sur le tarif Normal.
- ⇒ Jeunes : réduction de 50% garantie sur le tarif Normal.
- ⇒ Enfants : de 4 à moins de 12 ans à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée.
- ⇒ Enfants de moins de 4 ans : gratuité.

Les réductions sont appliquées dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.

Toute autre tarification non mentionnée dans les CGV, comme celles prévues par les Tarifs voyageurs (ex : tarif « Promenades d'enfants », etc.), est expressément exclue des tarifications applicables aux Prestations de transport.

## Art 2.2 Tarifications spéciales

Les tarifications spéciales ci-après ne sont pas disponible sur l'application mobile du Site.

### Art 2.2.1 Places gratuites pour fauteuil de Personne en situation de handicap

Dans le respect des tarifications applicables et dans la limite des places disponibles, les Voyageurs PSH transférables en fauteuil roulant pliable peuvent bénéficier de 2 places maximum par Groupe de Voyageurs afin d'y ranger leurs fauteuils.

### Art 2.2.2 Tarification spécifique guide de Personne en situation de handicap

Le guide d'une Personne en situation de handicap (PSH) correspond impérativement aux Typologies « adulte » ou « jeune » et n'est pas pris en compte en tant que Voyageur dans l'atteinte du seuil de 10 personnes permettant de constituer un Groupe de Voyageurs, qui devra inclure la PSH accompagnée, afin de bénéficier des tarifs ci-dessous.

Les tarifications spécifiques aux guides des PSH sont listées ci-dessous :

- *Guide PSH Gratuit (réservation payante) :*

Tarification spécifique pour le guide de la PSH ayant une carte d'invalidité avec deux barres bleues ou une carte mobilité inclusion invalidité de 100%.

Lorsque la PSH voyage en 1<sup>ère</sup> classe le guide de cette PSH voyage dans la même classe que la PSH sous réserve de s'acquitter du prix de la réservation applicable pour la seconde classe.

- *Guide PSH -50% :*

Tarification spécifique pour tout guide de PSH avec une carte d'invalidité ou une carte mobilité inclusion « + de 80% » qui ne comporte aucune mention ou comporte l'une des mentions suivantes : « Station debout pénible » et/ou « canne blanche ». Le guide de la PSH bénéficie d'une réduction de 50% sur le tarif individuel Standard du jour du trajet.

- *Guide PSH - aveugle gratuit :*

Tarification spécifique pour tout guide d'une PSH aveugle avec une carte d'invalidité ou une carte mobilité inclusion qui comporte la mention « besoin d'accompagnement cécité » / « Tierce personne » / « Cécité » et/ou « Etoile verte ». Le guide de la PSH doit uniquement s'acquitter du prix de la réservation applicable pour la classe dans laquelle voyage la PSH.

## Art 2.3 - Voyageur en situation irrégulière

Toute personne voyageant irrégulièrement par rapport aux conditions du Contrat s'expose à des sanctions et à la régularisation de sa situation. Le constat de la situation irrégulière d'un Voyageur et la régularisation de cette situation se font dans les conditions exposées à l'article 8 du volume 1 des Tarifs Voyageurs.

## Art.3- MODALITES DE COMMANDE ET DE RESERVATION

La Commande et la Réservation d'une Prestation de transport s'effectuent selon les modalités ci-dessous.

### Art. 3.1 – Demande et établissement du Devis

Le Client doit se connecter sur le Site pour y renseigner les caractéristiques de son Projet de voyage (nombre de Voyageurs, Typologie des Voyageurs, gare de départ/arrivée, date et heures souhaitées des Trajets, etc.) afin que le Site puisse afficher le Catalogue des prix correspondant.

Une fois le Catalogue des prix affiché sur le Site, l'Organisateur procède à la sélection du Trajet ou des Trajets souhaités pour constituer sa Prestation de transport. Un Devis correspondant est alors établi et auquel l'Organisateur accède dans les conditions suivantes : une page s'affiche lui restituant l'ensemble de la Prestation de transport et les éléments constitutifs de celle-ci qui sont :

- Le nombre total de Voyageurs

- Le nombre de Voyageurs par Typologie
- L'origine – destination de chaque Trajet de la Prestation de transport
- La date de chaque Trajet de la Prestation de transport
- L'horaire de départ et l'horaire d'arrivée théorique des Trajets
- La durée de chaque Trajet
- Le type de confort (1<sup>ère</sup> et/ou 2<sup>nde</sup> classe)
- Le type de train (TGV Inoui / TER...) et le(s) numéro(s) de train
- Le prix global pour chaque Trajet
- Le prix global de la Prestation de transport
- Le prix moyen par Voyageur
- Les conditions d'après-vente
- Les CGV
- Les CGU

Le placement du Groupe de Voyageurs sur une ou plusieurs voitures éventuellement mentionné est provisoire, seul le placement indiqué sur les Billets (n° de voiture(s), n° de place pour chacune des voitures) engage SNCF Voyageurs.

## Art. 3.2 – Commande et Délai d'Option

### a/ Commande

À la suite de l'établissement du Devis, l'Organisateur peut procéder à la Commande de la Prestation de transport sur la base du Devis qui a été établi.

Pour effectuer sa Commande, le Client doit s'identifier en fournissant les informations le concernant et celles relatives à l'Accompagnateur.

La validation de ces informations et l'acceptation des CGV lui permettent d'effectuer sa Commande et, selon son choix, de demander un Délai d'Option ou de la payer immédiatement pour la transformer en Réservation.

Le Client doit disposer d'un Compte Client afin de demander un Délai d'Option ou d'effectuer sa Réservation.

### b/ Délai d'Option

La Commande permet d'obtenir un Délai d'Option dont la durée maximale ne peut excéder 45 Jours, qui varie en fonction de la date de la Commande, des Trajets et du mode de retrait des Billets. La demande de Délai d'Option se fait lors de la Commande et doit être confirmée dans le Compte Client pour être valable. Ce Délai d'Option est défini de la manière suivante :

« J » étant la date du premier Trajet de la Prestation de transport.

Date de la Commande	Délai d'Option
Jusqu'à J-65	Jusqu'à J-45
De J-64 à J-30	Jusqu'à D+20
De J-29 à J-12	Jusqu'à J-10
Dès J-11 à J	Aucun Délai d'Option

Le Délai d'Option permet au Client de disposer d'un délai durant lequel il dispose de la faculté de confirmer sa Commande pour la transformer en Réservation.

Toutefois, le Client peut renoncer à ce Délai d'Option lors de la Commande ou durant le Délai d'Option en choisissant de régler la totalité de sa Commande dans les conditions exposées à l'article 3.3 ci-après.

Pendant toute la durée du Délai d'Option, les engagements de SNCF Voyageurs portent sur les seuls éléments figurant dans le Devis.

Le placement du Groupe de Voyageurs mentionnant le(s) n° de voiture(s) et les n° de place pour chacune des voitures le cas échéant est provisoire, seul le placement indiqué sur les Billets engage SNCF Voyageurs.

Toute Commande qui n'a pas fait l'objet d'une Confirmation de la Commande dans le Délai d'Option entraîne automatiquement à l'expiration de ce Délai d'Option, sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire, la caducité du Devis et la remise à disposition des places dans le Dialogue de Vente.

La demande de Délai d'Option fait l'objet de l'envoi au Client d'un Message récapitulatif de Commande qui comporte les éléments figurant sur le Devis ainsi que le(s) numéro(s) de dossier de Commande et la date limite du Délai d'Option.

### Art. 3.3 - Confirmation de la Commande - Réservation

Afin de procéder à la Confirmation de la Commande et donc à la Réservation, outre l'acceptation des Conditions Générales de Vente à laquelle il a procédé au moment de la Commande, l'Organisateur doit procéder au paiement de l'intégralité du prix du Devis, depuis son Compte Client, selon les modalités de paiement de l'article 4 du présent chapitre.

Le paiement du prix doit intervenir lors de la Commande ou, lorsqu'un Délai d'Option est en vigueur, avant l'expiration de ce délai.

Le règlement de la totalité du prix du Devis conformément aux CGV et l'acceptation des Conditions Générales de Vente par l'activation d'une coche emportent Confirmation de la Commande, formation et acceptation du Contrat sans réserves de la part du Client.

En cas d'absence de versement de la totalité du prix du Devis conformément aux présentes, le Devis de SNCF Voyageurs et le Délai d'Option sont caducs et les places correspondantes sont remises immédiatement à disposition dans le Dialogue de Vente.

Lorsque le paiement du Devis est effectué, un Message de confirmation de Réservation est envoyé sur l'adresse électronique du Client.

Le Message de confirmation de Réservation récapitule les informations suivantes :

- Le n° de la Commande et/ou les numéros de Réservation
- Le nom associé à la Réservation
- Le(s) Trajet(s) de la Prestation de transport
- Le prix forfaitaire global de la Prestation de transport
- Les dates des Trajets
- L'horaire de départ et l'horaire d'arrivée théorique des Trajets
- Le type de train (TGV Inoui, etc.) et le numéro de train
- Le type de confort (1ère ou 2nde classe)
- Le nombre total de Voyageurs
- Le nombre de Voyageurs par Typologie de passagers et leur prix respectif
- Les conditions d'échange et de remboursement
- Le mode de retrait du Billet
- Le nom de l'Accompagnateur et son adresse courriel
- Le mode de paiement avec le numéro partiel de la carte utilisée
- Le n° de transaction et le montant associé
- Le moyen de paiement
- L'identifiant commerçant de SNCF Voyageurs
- Date et heure de la transaction
- Le numéro d'autorisation

Le placement du Groupe de Voyageurs mentionnant le(s) n° de voiture(s) et les n° de place pour chacune des voitures le cas échéant est provisoire, seul le placement indiqué sur les Billets engage SNCF Voyageurs.

### Art.4 – MODALITES DE PAIEMENT DU DEVIS

Les paiements réalisés sur le Site, depuis le Compte Client, s'effectuent selon les modes et modalités exposés ci-après.

Le paiement du prix du Devis doit intervenir lors de la Commande ou, lorsqu'un Délai d'Option est en vigueur, avant l'expiration de ce délai.

Les paiements fractionnés, sauf ceux effectués avec ALMA comme indiqué au point c) ci-dessous, ne sont pas acceptés et ne permettent en aucun cas de créer une Réservation.

Pour être valable, la Réservation reste, dans tous les cas, subordonnée à l'encaissement intégral et effectif du prix par SNCF Voyageurs, notamment avant l'expiration du Délai d'Option lorsqu'un tel délai est en vigueur.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant la Commande et toute éventuelle Réservation seront annulées automatiquement sans formalité préalable ni préavis. Les frais et conséquences dommageables qui pourraient en découler pour SNCF Voyageurs seront à la charge intégrale du Client.

Ainsi une Réservation et/ou un Message de confirmation de Réservation générés suite à un non-paiement, un paiement contraire aux CGV, en cas d'erreur de SNCF Voyageurs et plus généralement suite à toute contravention aux CGV et/ou CGU ne vaudra pas preuve de formation du Contrat et ne permettra pas la jouissance des droits y étant attachés au titre des CGV.

En toute hypothèse, le Client reste intégralement responsable à l'égard de SNCF Voyageurs du paiement du Devis.

## **a/ Paiement par carte bancaire**

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard et American Express.

Le paiement par carte virtuelle est également accepté.

Ces paiements sont acceptés par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Le paiement intervient en une seule transaction.

SNCF Voyageurs garantit la préservation du caractère confidentiel des numéros de carte bancaire par des procédures de protection et de cryptologie conformes aux règles de l'art.

L'encaissement du prix du Devis par SNCF Voyageurs est constaté par inscription au compte de SNCF Voyageurs.

La fourniture du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Réservation et du paiement, caractérisée par un (des) numéro(s) de Réservation et un numéro de transaction du paiement vaudront preuve de l'intégralité de la Réservation et vaudront exigibilité par SNCF Voyageurs des sommes correspondantes auprès de l'Organisateur.

## **b/Paiement par virement SEPA (méthode de paiement disponible jusqu'au 31/12/2025)**

Le paiement du Devis est possible par virement SEPA unique jusqu'à 19 jours avant la date du premier Trajet de la Réservation.

Lorsque la Commande est sujette à un Délai d'Option et dans le respect de l'alinéa précédent, le virement SEPA est disponible jusqu'à 8 jours avant l'expiration du Délai d'Option.

Les paiements par virement SEPA sont effectués au profit de SNCF Voyageurs via l'utilisation d'un IBAN virtuel unique.

Le paiement doit intervenir avant la date d'expiration de l'IBAN virtuel indiquée au Client et avant l'expiration d'un éventuel Délai d'Option. En cas de paiement après expiration de l'IBAN virtuel, le paiement sera refusé et le Client devra procéder à un nouveau paiement selon les modes de paiement disponibles et, le cas échéant, avant expiration de son Délai d'Option.

Dans le cadre du paiement par virement SEPA et par dérogation à toute clause contraire, une Commande ne peut être modifiée avant son paiement effectif et sa transformation en Réservation.

Seuls sont acceptés les paiements :

- depuis la zone SEPA ;
- dont le montant correspond au prix exact de la Commande.

SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler toute Réservation dont le paiement par virement ne proviendrait pas de la zone SEPA, les frais en découlant restant à la charge du Client.

## **b/Paiement en 3 ou 4 fois avec ALMA**

Le Client a la possibilité de régler la Commande en 3 ou 4 fois par carte de paiement auprès de la société ALMA (839 100 575 RCS Nanterre) agissant pour son propre compte. Cette possibilité est conditionnée à l'acceptation du paiement échelonné par ALMA, selon ses propres conditions d'éligibilité, et à la conclusion d'un contrat de financement par le Client avec cette dernière. SNCF Voyageurs n'est pas partie au contrat entre le Client et ALMA et ne saurait être tenue en aucun cas responsable des dommages, litiges, réclamations pouvant en résulter pour le Client.

Ce mode de paiement est disponible pour toute Commande de 300€ TTC jusqu'à 3 000 € TTC et s'accompagne de frais de financement et/ou de service encaissés par la société ALMA. Ce mode de paiement est réservé aux Clients personnes physiques majeures titulaires d'une carte CB, Visa, Mastercard, American Express, Visa Electron, Maestro, Bancontact dont la date d'expiration se situe obligatoirement au moins 4 mois après la date de conclusion du contrat de paiement échelonné entre le Client et ALMA. Les cartes prépayées et virtuelles ne sont pas acceptées pour ce type de paiement.

Lorsqu'il sélectionne ce mode de paiement, le Client est redirigé sur le site internet de ALMA afin qu'il effectue sa demande de financement et, en cas d'acceptation d'ALMA, conclue le contrat de financement et effectue le paiement de la 1ère échéance (incluant les frais d'ALMA). Pour des commandes au-delà de 1 000€ TTC une vérification d'identité sera demandée pour la validation du financement.

La modification ou l'annulation, dans le respect des CGV, d'une Réservation payée grâce à ALMA est uniquement possible sur le Site.

Les stipulations ci-dessus relatives à ce mode de paiement s'entendent sous réserve d'éventuelles conditions contraires d'ALMA.

Il est par ailleurs précisé que dans le cadre de cette modalité de paiement ALMA règle en totalité la Commande à SNCF Voyageurs pour le compte du Client permettant ainsi la formation du Contrat conformément aux CGV. Le Client paie auprès d'ALMA les sommes dont il lui est redevable conformément aux échéances convenues avec cette dernière.

## **c/ Paiement par « carte logée »**

Le paiement par carte logée est ouvert aux titulaires d'une carte Amex.

Le Client devra enregistrer sa carte sur le Site et indiquer à SNCF Voyageurs les personnes de son organisation autorisées à l'utiliser. Dès qu'une carte logée est enregistrée sur le Site, celle-ci devient la seule méthode de paiement possible. Si le Client souhaite utiliser une autre méthode de paiement, il devra retirer sa carte logée du Site.

Pour payer un Devis avec sa carte logée, le Client devra les sélectionner sur le Site afin que le paiement de ceux-ci puisse se déclencher automatiquement à l'expiration du Délai d'Option. Une fois qu'un devis est sélectionné pour paiement, il n'est pas possible d'annuler le paiement à venir. Par dérogation, toute modification ou résiliation d'un Devis sélectionné pour paiement sera soumis aux règles et frais de modification, résiliation d'un Contrat.

Toute utilisation de la carte par le Client, incluant les personnes autorisées par cette dernière, relève de sa seule responsabilité et ne peut en aucune mesure entrainer une réduction, modification, cession totale ou partielle à un tiers des obligations du Client envers SNCF Voyageurs.

### **d/ Paiement en virement instantané en zone SEPA**

Le Client a la possibilité de régler le Devis par virement instantané sous réserve que son établissement bancaire le permette.

Depuis la page de paiement du Site, il est redirigé sur une interface afin de sélectionner son établissement bancaire, puis valider le virement après authentification auprès de sa banque.

L'encaissement du prix du Devis par SNCF Voyageurs est constaté par inscription au compte de SNCF Voyageurs.

## **Art.5 –BILLETS DU GROUPE DE VOYAGEURS**

### **Art.5.1 – Emission des Billets**

La Réservation est ferme et définitive à compter de l'encaissement effectif et intégral du prix du Devis par SNCF Voyageurs. Aucun Billet ne peut être émis sans Réservation intégralement payée conformément aux CGV.

Le placement des Voyageurs à bord des trains indiqué sur les Billets est le seul opposable à SNCF Voyageurs. Toute information de placement émise sur un autre support qu'un Billet, même émis par SNCF Voyageurs, n'engage pas SNCF Voyageurs. Ainsi les éventuelles informations relatives au placement des Voyageurs à bord des trains communiquées à l'occasion du Dialogue de vente sont provisoires et non engageantes pour SNCF Voyageurs.

Le Client et son Groupe de Voyageurs ne sont autorisés à voyager que sur le train, à la date et à l'horaire mentionnés sur le Billet.

Les Billets sont envoyés sous forme de E-billet par courriel à l'adresse électronique de l'Organisateur, en pièces jointes au Message de confirmation de Réservation au plus tôt 11 jours avant la date du premier Trajet de la Réservation, pour être imprimé et présenté lors du contrôle à bord du train. Ils sont également téléchargeables depuis le Site dès 11 jours avant la date du premier Trajet de la Réservation, dans la rubrique « Mes commandes Groupe » du Compte Client. Ces E-billets doivent être imprimés ou téléchargés sur smartphone par l'Organisateur pour chacun des Voyageurs.

### **Art.5.2 - Modalités d'impression des Billets**

Pour être valables lorsqu'ils sont imprimés, les Billets de type « BIAD » ou e-billet doivent être imprimés sur du papier A4 blanc, vierge au recto et au verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait ou paysage avec une imprimante standard dont la résolution minimum est de 300 dpi.

En conséquence, l'Organisateur doit s'assurer qu'il dispose des équipements et de la configuration logicielle et matériel nécessaires, à savoir un terminal (ordinateur, tablette, téléphone mobile ...) compatible avec une imprimante pouvant être connectés directement à une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi.

Les Billets imprimables de type « BIAD » ne peuvent en aucun cas être présentés sur un autre support (électronique, écran, ...) aux personnels dûment habilités de SNCF Voyageurs. Seul le Billet de type « E-billet » peut être présenté depuis un smartphone.

Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, SNCF Voyageurs ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de Commande, de Réservation ou de traitement ou d'impression du(des) Billet(s) imputables soit au fait de l'Organisateur, soit au fait d'un tiers, soit à un cas de force majeure (par exemple, anomalies causées par tout matériel, logiciel ou moyen de connexion utilisé ou par un prestataire tiers).

## **Art.6 – MODIFICATION ET ANNULATION DE LA COMMANDE OU DE LA RESERVATION A L'INITIATIVE DU CLIENT**

Toute modification de la Commande ou du Contrat à l'initiative du Client doit être effectuée depuis le Compte Client dans des délais permettant leur prise en compte ainsi que l'encaissement effectif par SNCF Voyageurs de toute somme lui étant due au titre de la modification avant le départ du premier Trajet du Contrat.

### **Art.6.1 – Modification et annulation de la Commande à l'initiative du Client**

Le Client a la possibilité, sous réserve de faisabilité et d'acceptation de SNCF Voyageurs, de modifier sa Commande pour :

- ajouter/supprimer des Voyageurs ;
- modifier l'identité de l'Accompagnateur (sans modification de sa Typologie) ;

- ajouter/supprimer un Trajet ;
- ajouter une ou plusieurs Prestations de services associées.

Les Commandes peuvent être annulées par l'Organisateur.

Les modifications ou annulation de Commande s'effectuent sur le Site dans la rubrique « Options » du Compte Client sous réserve des modalités spécifiques pour les Prestations de services associées.

Dès lors qu'une annulation de Commande est initiée, elle est définitive.

## Art.6.2 - Modification de la Réservation

Sont possibles, sous réserve de faisabilité et d'acceptation de SNCF Voyageurs, les modifications de la Réservation suivantes :

- ajouter/supprimer des Voyageurs ;
- ajouter/supprimer un Trajet
- ajouter une ou plusieurs Prestations de services associées.

Les modifications de Réservation ainsi que leur paiement sont effectués par le Client depuis son Compte Client directement dans la rubrique « Mes commandes Groupes » sous réserve des modalités spécifiques pour les Prestations de services associées. Le Client doit suivre les instructions du Site.

Par dérogation à ce qui précède, sur l'application mobile du Site, seule la suppression totale de Trajet est possible.

## Art.6.3 – Résiliation du Contrat

L'Organisateur peut annuler l'ensemble de sa Réservation sur le Site directement dans la rubrique « Mes commandes Groupes » du Compte Client.

Aux termes des dispositions de l'article L 221-2 9° du Code de la consommation le droit de rétractation en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats de transport de passagers.

Dès lors, l'exercice du droit de rétractation au sens de cet article est exclu dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs.

## Art.6.4 – Frais liés aux modifications, résiliations de Commande ou de Réservation

A l'exception de l'ajout de Prestations de services associées, il est précisé que les modifications de la Commande ou de la Réservation, listées aux articles 6.1 et 6.2 ci-dessus ou sa résiliation comme exposé à l'article 6.3, entraînant l'annulation du/des Billet(s) donnent lieu à une retenue sur le prix de ceux-ci calculée comme exposé à l'article 8 du présent chapitre.

Un Voyageur ajouté dans le cadre d'une modification de la Commande ou du Contrat est soumis aux modalités de tarification de l'article 2 du chapitre 2, sous réserve de places disponibles et sans garantie de placement à proximité du Groupe de Voyageurs initial.

## Art.7 – MODIFICATION ET RESILIATION DE LA RESERVATION À L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS

### Art.7.1 – Garantie report ou remboursement

Dans le cadre de la « garantie report ou remboursement » prévue dans les Tarifs Voyageurs (art 15.4 du volume 1), SNCF Voyageurs, pourra être amenée à modifier le Contrat. Par dérogation aux Tarifs Voyageurs :

- Cette garantie s'applique aux trajets en TER Normandie à réservation obligatoire (train NOMAD) de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs ;
- Le Client devra prendre contact avec le service relation clientèle SNCF Voyageurs aux coordonnées suivantes afin de bénéficier de la garantie : savgroupes@sncf.fr et/ou appel téléphonique au 3635 (service gratuit + prix d'un appel local).

### Art.7.2 – Annulation des Prestations – Résiliation du Contrat

SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier tout ou partie du Devis ou du Contrat:

- En cas de circonstances de force majeure telles que définies par la jurisprudence des tribunaux français ;
- En cas de faute du Client (défaut de paiement ou autre) ;
- Lorsque le nombre de Voyageurs ne constitue plus un Groupe de Voyageurs.
- Absence de solution de report.

Lorsque SNCF Voyageurs est contrainte de résilier tout ou partie du Devis ou du Contrat:

- Pour une faute du Client ou un nombre de Voyageurs inférieur au nombre minimum de 10 qui constitue un Groupe de Voyageurs, elle conserve en dédommagement des frais de retenues tels que décrits à l'article 8 du présent chapitre.
- En cas de force majeure ou absence de solution de report, SNCF Voyageurs restitue au Client les sommes déjà versées par lui.

Le remboursement est réalisé par SNCF Voyageurs en créditant le compte ayant servi au paiement.

## Art.8– FRAIS DE MODIFICATION/ANNULATION – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les frais s'appliquent sur la valeur unitaire de chacun des Billets annulés ou modifiés à l'initiative du Client.

Les délais de modification ou d'annulation s'entendent par rapport à la date et l'heure de départ du premier Trajet du Contrat.

Ainsi et à titre d'exemple :

- Pour la prestation Groupe au tarif Standard, pour un premier Trajet TGV INOUI ayant lieu le 20/05/2024 à 8h00 du matin, les taux de retenue s'appliqueront comme suit et conformément au tableau a) de l'article 8.1 ci-dessous :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-46 → Du paiement du Devis jusqu'au 4 avril 2024 avant 8h00	0 %
De J-45 à J-12 → Du 4 avril 2024 8h00 au 8 mai 2024 avant 8h00	50 %
Dès J-11 → Dès le 8 mai 2024 8h00	100%

- Pour la prestation Groupe au tarif Full Flex, pour un premier Trajet TGV INOUI ayant lieu le 20/05/2024 à 8h00 du matin, les taux de retenue s'appliqueront comme suit et conformément au tableau b) de l'article 8.1 ci-dessous :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis jusqu'à J-5 → Du paiement du Devis jusqu'au 16 mai 2024 avant 8h00	0 %
Dès J-4 → Dès le 16 mai 2024 8h00	100%

### Art.8.1 – Frais applicables en cas modification ou résiliation de la Réservation

**Pour TGV INOUI, INTERCITES de jour ou de nuit, TGV France-Allemagne (ALLEO) – TGV Paris Fribourg – TGV Paris-Luxembourg – TGV Province-Bruxelles :**

- a) Pour les Prestations de transport au tarif Standard : Groupe

J : date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
De la date de Réservation jusqu'à J-46	0 %
De J-45 à J-12	50 %
Dès J-11	100 %

- b) Pour les Prestations de transport au tarif Full Flex : Groupe

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
De la date de Réservation jusqu'à J-4	0 %
Dès J-4	100%

**Pour TER Normandie à réservation Obligatoire (Train NOMAD) et TER Grand Est à réservation obligatoire :**

c) Pour toutes les Prestations de transport :

J : étant la date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
De la date de Réservation jusqu'à J-30	0%
De J-29 à J-12	50%
Dès J-11	100%

**Pour les trajets internationaux ci-dessous (non cumulables avec les frais des tableaux ci-dessus) :**

d) Pour toutes les Prestations de transport sur TGV France – Italie – TGV France Espagne :

J : date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
De la date de Réservation jusqu'à J-30	25%
De J-29 à J-12	50 %
Dès J-11	100%

e) Pour toutes les Prestations de transport sur TGV LYRIA :

J : date et heure de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
De la date de Réservation jusqu'à J-46	0%
Entre J-45 et J-30	20 %
De J-29 à J-8	30 %
Dès J-7	100%

En tout état de cause pour toute modification effectuée après envoi des Billets par SNCF Voyageurs, le Client est tenu de réimprimer ou retélécharger les nouveaux Billets.

## Art.8.2 - Remboursement

Tout remboursement au titre du Contrat sera effectué selon les modalités suivantes :

- Réservations payées par carte bancaire ou avec ALMA : Le remboursement est réalisé sur la carte bancaire utilisée lors du paiement de la Réservation
- Réservations payées par virement SEPA : Le remboursement est réalisé par SNCF Voyageurs sur le compte utilisé lors du paiement.

Tout remboursement de la part de SNCF Voyageurs est considéré comme libératoire.

## Art.9 – PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES

En complément de la Prestation de transport, SNCF Voyageurs propose des Prestations de services associées, qui sont complémentaires et optionnelles, présentées ci-après.

Ces prestations se réservent pour chaque Trajet composant la Prestation de transport et sont accessibles sur TGV INOUI et INTERCITES de jour ou de nuit et pour certains TGV internationaux.

Ces prestations sont commandables avant ou après la Conclusion du Contrat , sous réserve de disponibilité, auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs et feront l'objet de conditions spécifiques détaillées, notamment tarifaires, qui feront partie intégrante du Contrat.

### Art 9.1 Prestation de services associées de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs

#### Art 9.1.1 Prestation « Mes Bagages Groupe »

Le transport des bagages des Voyageurs peut être assuré par le service « Mes Bagages Groupe » qui propose le transport d'un point unique d'enlèvement vers un point de livraison unique (dès lors que ce service porte sur au moins 10 bagages minimum et jusqu'à 130 bagages pour l'ensemble du Groupe de Voyageurs). Les conditions de transport détaillées et tarifs applicables sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

## Art 9.1.2 Prestation « Mes Bagages en gare »

La prestation « Mes bagages en gare » est un service proposé dans certaines gares par SNCF Voyageurs. Il comprend le placement des bagages sur une remorque, l'acheminement vers le train, la manutention depuis la remorque jusqu'aux voitures du train ou inversement. Il ne comprend pas le chargement ou le déchargement du train, des soutes du car ou autres véhicules.

## Art 9.1.3 Prestation « Accueil accompagnement »

Ce service propose des hôtesses et/ou des stewards afin d'accueillir les Voyageurs depuis un point de RDV identifié en gare jusqu'à la voiture du train.

Leurs missions principales sont l'accueil, l'assistance et l'information en gare.

Cette prestation peut être personnalisée selon les souhaits du Client à quai ou à bord du train jusqu'à la gare d'arrivée.

## Art 9.1.4 Prestation « Restauration »

Ce service permet d'agrémenter le voyage et apporte aux Voyageurs un moment de convivialité.

SNCF Voyageurs met à disposition du Groupe de Voyageurs le savoir-faire de ses prestataires en matière de restauration ferroviaire et propose une large gamme de produits disponible à la place ou en remise directe auprès du bar TGV (Petits déjeuners, collations, déjeuner et diner).

Les conditions et tarifs applicables sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

## Art 9.1.5 -Prestation de transport en pré-post acheminement en autocar

En complément de la Prestation de transport, le service de transport en autocar peut être proposé aux clients groupe. Les conditions de transport et tarifs applicables sont disponibles auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

## Art.9.1.6 – Prestation de pré-post acheminement en train

En complément de la Prestation de transport, le pré/post acheminement en train peut être proposé aux Voyageurs d'un Groupe de Voyageurs dans la limite de 9 Voyageurs par prestation, au tarif standard individuel sans prise en compte des éventuelles réductions (cartes de réduction, tarifications réduites prévues par les Tarifs Voyageurs, etc.).

## Art 9.2 : Tarification des Prestations de services associées

Tarification disponible sur catalogue : Le prix de certaines Prestations de services associées est disponible sur catalogue sur demande auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs.

Tarification disponible sur devis : Le prix de certaines Prestations de services associées est disponible uniquement après étude de faisabilité auprès des prestataires référencés chez SNCF Voyageurs suite à l'expression de besoin formulée par le Client. Un devis sera élaboré et transmis au Client par courriel.

## Art. 9.3 Commande des Prestations de services associées

Pour commander des Prestations de services associées, le Client doit effectuer une demande de Devis de Prestation de service associée auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs directement ou via le Site (hors application mobile ; formulaire de vente ou rubrique « contactez-nous » ou depuis le Compte Client).

À la suite de cette demande, l'Agence groupe SNCF Voyageurs fait parvenir au client un Devis de Prestation de service associée par courriel. L'acceptation du Devis de Prestation de service associée pendant sa durée de validité entraîne la validation de l'ensemble des Prestations de services associées y étant mentionnées et de leurs conditions (prix, etc.), le Devis de Prestation de service associée validé venant compléter la Commande ou le Contrat sous réserve du paiement de la facture correspondante par le Client. Le Devis de Prestation de service associée accepté par le Client est repris dans le Compte Client.

Le Devis de Prestation de service associée n'engage les SNCF Voyageurs que s'il est accepté et réglé en intégralité dans les délais et modalités y figurant et en tout état de cause conformément aux dispositions des CGV lui étant applicables.

## Art. 9.4 Paiement des Prestations de services associées

Les Prestations de services associées sont payables :

- Auprès de l'Agence groupe SNCF Voyageurs par virement SEPA dans les délais mentionnés sur le Devis de Prestation de service associée ;
- Sur le Site depuis le Compte Client avec les méthodes de paiement listées à l'article 4 du présent chapitre.

Les Prestations de services associées sont payées conformément aux conditions indiquées sur leur devis. A défaut de paiement intégral dans les délais indiqués les devis sont caduc.

## Art. 9.5 – Modification/annulation des Prestations de services associées

### A l'initiative du Client

#### Avant paiement des Prestations de services associées :

Le Client peut ajouter ou annuler tout ou partie des Prestations de services associées visées dans un Devis de Prestation de service associée accepté avant son paiement. Dans le cas d'un ajout de Prestations de services associées un nouveau Devis de Prestation de service associée est envoyé au Client. Dans le cas d'une suppression de Prestations de services associées, un courriel de prise en compte de la modification précisant le nouveau montant de la prestation est envoyé au Client.

Aucun frais n'est appliqué quel que soit le type de modification.

#### Après paiement des Prestations de services associées :

Les Prestations de services associées peuvent être annulées ou réduites à la demande du Client.

Des frais de modification/annulation s'appliquent en fonction de la date de la modification/annulation comme indiqué dans les tableaux ci-dessous :

#### Pour toutes les Prestations de services associées sauf transport en pré-post acheminement en autocar et « Mes Bagages Groupe » :

J : étant la date de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis et jusqu'à J-14	0%
Dès J-13	100 %

#### Pour la Prestation de service associée transport en pré-post acheminement en autocar :

J : étant la date de circulation du premier Trajet du Contrat	Taux de retenue
Du paiement du Devis et jusqu'à J-14	50%
Dès J-13	100 %

Pour la Prestation de service associée « Mes Bagages Groupe » des frais différents de modification/annulation s'appliquent et sont communiqués par l'Agence groupe SNCF Voyageurs au Client avant la demande de modification/annulation.

### A l'initiative de SNCF Voyageurs

En cas de non-paiement dans les délais, les Prestations associées sont automatiquement annulées.

En cas de défaillance du prestataire chargé de l'exécution d'une Prestation de services associée, l'Agence groupe SNCF indiquera par courriel au Client la résiliation des Prestations de services associées concernées sans qu'aucune pénalité ni indemnisation ne soit due au Client à ce titre.

## Art. 9.6 – Emission des vouchers des Prestations de services associées

Pour les Prestations de service(s) associées, un courriel distinct est envoyé, onze jours avant le premier Trajet prévu au Contrat, au Client avec le(s) voucher(s) pour chacune des prestations le cas échéant.

Ce voucher est à présenter au prestataire.

### Art.9.7– Perte des vouchers

Le Client est tenu de contacter l'Agence groupe SNCF Voyageurs afin que de nouveaux vouchers lui soient envoyés par courriel. Il appartient au Client de les réimprimer.

## CHAPITRE 3 – DISPOSITIONS GENERALES

### Art.1 - INCESSIBILITE DE LA COMMANDE, DE LA RESERVATION ET DES BILLETS

La Commande, la Réservation, les Devis/ Devis de Prestations de services associées ainsi que les Billets sont incessibles.

En conséquence, l'Organisateur s'interdit de procéder de quelque manière et à quelque titre que ce soit à la cession au profit d'un tiers à titre gratuit ou onéreux de la Commande, de la Réservation et des Billets.

## Art.2 - PREUVE DE LA COMMANDE, DE LA RESERVATION, DU PAIEMENT ET DES BILLETS

Le Message de confirmation de Réservation reçu par le Client sur sa boîte électronique au terme de la transaction vaut preuve d'achat.

Lorsque le montant total de la Réservation excède la somme de 1 500 € euros HT, l'Organisateur ou le cas échéant la personne qui procède à son paiement, ainsi que les Voyageurs renoncent expressément aux dispositions de l'article 1359 du Code civil et, notamment, à ce que le Contrat soit conclu devant notaire ou sous seing privé.

La Réservation emporte encore renonciation de l'Organisateur, ou le cas échéant de la personne qui procède à son paiement, ainsi que des Voyageurs, aux dispositions de l'article 1375 du Code Civil, une telle renonciation a notamment pour conséquence que lors de la vente des prestations, le seul original du Contrat, se trouve dans le système informatique de SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs procédera sous forme électronique à l'archivage des Commandes, des Réservations et des Billets et de tous justificatifs s'y rapportant, des Messages récapitulatif de Commande et de confirmation de Réservation, sur un support fiable et durable hébergé dans son système constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1360 du Code Civil.

Plus globalement, les données électroniques relatives à la Commande, à la Réservation et au Billets, qui sont conservées dans le système informatique de SNCF Voyageurs, font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion, du contenu et de l'exécution du Contrat conclu avec l'Organisateur. Par convention entre les Parties, ils constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au Client dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier.

## Art 3 : BAGAGES

Pour des raisons de sécurité, les Voyageurs ne doivent en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux, conformément au décret du 22 mars 1942 modifié sur la police des chemins de Fer.

C'est pourquoi il est rappelé que :

- Les Voyageurs devront emporter des bagages à main dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque d'avarie, dans les espaces affectés aux bagages dans les voitures de Voyageurs.
- Les malles et cantines ne sont pas admises à bord des trains.
- Tous les bagages des Voyageurs restent sous leur propre responsabilité.
- L'étiquetage des bagages est obligatoire. Ils doivent comporter le nom, numéro de téléphone du propriétaire, le numéro de téléphone de l'Accompagnateur, ainsi que le nom du Groupe de Voyageurs.

## Art.4 : VELOS ET ANIMAUX

### Art.4.1 - Vélos

Sont acceptés en qualité de vélos sous les mêmes conditions que les bagages et à raison d'un objet par Voyageur dans tous les trains :

- Les vélos sous réserve que leurs roues soient démontées, et qu'ils soient contenus dans des housses de 1,30m x 0,90m au maximum ;
- Les vélos pliants, sous réserve qu'ils soient pliés et à condition de mesurer au maximum 1,30m x 0,90m une fois pliés.

Il est précisé qu'un Voyageur ne peut emporter dans le train un vélo et un bagage simultanément à l'occasion de son voyage.

La réservation d'un emplacement pour un vélo n'est pas permise dans le cadre de l'Offre Groupes SNCF Voyageurs.

### Art.4.2 – Animaux

Les animaux de toute nature sont interdits à bord des trains à l'exception des chiens guide accompagnant une Personne en situation de handicap aveugle.

## Art.5 – PRESENTATION DU GROUPE DE VOYAGEURS – PLACEMENT

Les Voyageurs d'un Groupe de Voyageurs sont tenus de se présenter en gare au moins 1 heure avant le départ du train et, pour les Groupes de Voyageurs comportant plus de 25 mineurs ou plus de 50 majeurs, dans les gares TGV ou INTERCITES où cela est possible, se présenter à l'escale afin de faciliter leur prise en charge par les services de SNCF Voyageurs.

Le Client et l'Accompagnateur doivent avoir pris connaissance du « mémo de l'accompagnant.e » au plus tard lors de la récupération des Billets. Le « mémo de l'accompagnant.e » est disponible à l'adresse suivante : [https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/guides/Voyager\\_en\\_groupe\\_guide.pdf](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/guides/Voyager_en_groupe_guide.pdf). Le Client s'engage à ce que l'Accompagnateur et le Groupe de Voyageurs observent les consignes du « mémo de l'accompagnant.e ».

### Embarquement

Dès l'annonce/affichage du quai du train, en cas de présence de portes d'embarquement à quai, les Voyageurs du Groupe de Voyageurs doivent impérativement se présenter ensemble avec leurs Billets pour passer les portes et monter à bord du train.

En cas de retard du Groupe de Voyageurs ou de l'un de ses Voyageurs, il ne sera pas possible de différer le départ du train.

SNCF Voyageurs fera son possible pour permettre au Groupe de Voyageurs de monter à bord dans la mesure où un tel embarquement ne présenterait pas de danger pour les biens, les personnes ou les circulations ferroviaires.

A défaut, si les circonstances l'exigent, et notamment si cela permet d'éviter un risque d'exploitation lié à un retardement du départ du train en question, le personnel SNCF Voyageurs assermenté pourra enjoindre aux Voyageurs du Groupe de Voyageurs arrivés tardivement de quitter les emprises ferroviaires, conformément aux dispositions de l'article L 2241-6 du code des transports. Le cas échéant, les Voyageurs pourront se voir interdire l'accès au train par les agents de la force publique.

Aucun remboursement, aucune indemnité ne saurait être réclamée par les Voyageurs et le Client à ce titre.

### Placement à bord

SNCF Voyageurs, à titre de simple obligation de moyens, s'engage à faire des efforts raisonnables pour placer les Voyageurs du Groupe de Voyageurs ensemble dans les voitures du train. Néanmoins, il incombe au Client de prendre connaissance du placement communiqué par SNCF Voyageurs lors de remise/mise à disposition des Billets et de le communiquer en amont aux Accompagnateurs et aux Voyageurs afin qu'ils s'organisent et adaptent en conséquence le nombre d'Accompagnateurs nécessaires pour les chaque Trajet.

Les Organismes et Accompagnateurs sont responsables de la gestion à bord du Groupe de Voyageurs .

## **Art.6 – INFORMATION DU CLIENT**

### « Recontact client »

SNCF Voyageurs recontacte le Client par courriel ou par SMS, à partir des informations déclarées lors de la demande de Devis, en cas d'aléas anticipés (par exemple modification de l'horaire de départ, suppression de train, suppression de desserte...).

Il incombe au Client d'informer l'Accompagnateur et les Voyageurs des dispositions qu'il met en place pour l'organisation du voyage.

En cas de suppression de train, le Client est invité à contacter le service relation clients SNCF Voyageurs aux coordonnées suivantes : <https://emeraude.my.site.com/OuifitSavGroupes/s/> et/ou appel téléphonique au 3635 (service gratuit + prix d'un appel local).

Il doit mentionner le nom de l'Accompagnateur et le n° de téléphone portable.

Il est de la responsabilité de l'Organisateur d'avoir obtenu l'accord de l'Accompagnateur d'utiliser ses données personnelles.

## **Art.7 - RESPONSABILITE**

SNCF Voyageurs ne garantit pas que le Site et le Dialogue de Vente soient exempts d'anomalies ou d'erreurs. En procédant à la Commande et à la Réservation, le Client déclare connaître et accepter 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, à la connexion et à la transmission des données sur internet.

En conséquence, SNCF Voyageurs ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, de tout dommage direct ou indirect résultant, notamment:

- de la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- des problèmes d'acheminement, de téléchargement et/ou de la perte de tout courrier électronique et, plus généralement, des problèmes provoquant la perte de toute donnée ;
- des problèmes de téléchargement des applications nécessaires à la connexion au Site découlant notamment d'un dysfonctionnement du réseau internet ;
- du dysfonctionnement de tout logiciel ;
- des conséquences de tout virus, anomalie, défaillance technique ;
- de tout autre dysfonctionnement du réseau Internet ainsi que de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché le bon déroulement de la Commande ou de la Réservation.

SNCF Voyageurs ne pourra accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatif à toute inexécution ou mauvaise exécution de la prestation fournie si celle-ci est imputable au Client, ou résulte, du fait d'un tiers à la prestation, d'un cas fortuit indépendant de sa volonté ou d'un cas de force majeure

Le Client et l'Accompagnateur sont responsables du comportement des Voyageurs à bord du train et de tous dommages ou préjudices que ces derniers pourraient causer au train, à SNCF Voyageurs ou à son personnel. En conséquence, le Client s'engage à indemniser SNCF Voyageurs et son personnel de tout préjudice subi par eux, du fait des Voyageurs, à les garantir contre toute action exercée à leur encontre par les victimes ainsi qu'à renoncer à tout recours contre SNCF Voyageurs, son personnel et ses éventuels assureurs.

Il est notamment interdit de dégrader ou de souiller l'intérieur ou l'extérieur du train. En cas d'infraction, SNCF Voyageurs se réserve le droit de réclamer au Client une somme correspondant au montant exposé pour la réparation ou le nettoyage des dégâts occasionnés.

Pour toute nouvelle réservation, SNCF Voyageurs se réserve le droit de demander une caution, notamment en cas d'infractions et/ou de dégradations survenues lors de voyage(s) antérieur(s).

## Art.8 – DONNEES PERSONNELLES

### Art.8.1 - Collecte et Traitement des données personnelles

En effectuant une réservation relative à l'Offre Groupes SNCF, le Client accepte de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, qui seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la demande de voyage effectuée par le Client.

Ses coordonnées sont les suivantes :

SNCF VOYAGEURS

1 / 3 Rue Camille Moke

CS 20012

93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

La société est dotée d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à l'adresse -courriel suivante : [donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr)

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité, nom et prénom du Client personne physique ou du représentant du Client personne morale ;
- Nom et type de l'organisme si le Client est une personne morale ;
- ;
- Adresse postale du Client ;
- Adresse e-courriel du Client ;
- Numéro de téléphone portable du Client.

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 voyage (grèves, modifications du trajet, modifications de trains, retards et annulations, etc.) ;
- 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 opt-in Client).

L'Accompagnateur du voyage autorise l'Organisateur à nous fournir ses coordonnées à toute fin d'exécution du contrat, en l'occurrence pouvoir contacter le groupe en cas de besoin pour le voyage ; SNCF s'engage à utiliser ces données uniquement en cas de besoin.

Pour la bonne exécution du voyage, les données personnelles collectées des Voyageurs sont :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance

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 services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Voyageurs pour la distribution de l'Offre Groupes SNCF, l'analyse de l'activité et pour la réalisation d'analyses statistiques.

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

### Art.8.2 - Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel sont conservées 60 jours dans la base de données SNCF, elles sont conservées dans la limite de 3 ans à partir de date du devis.

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.8.3 - 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 peut exercer son droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression, d'opposition de vos données personnelles (ainsi que du droit de définir les directives applicables à la conservation, l'effacement et la communication de celles-ci après votre décès) en contactant le Délégué à la Protection des Données par le formulaire en ligne : <https://sncf-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/bef182f4-c9d6-4d2a-8a59-54d209ea73df?Source=OFFRESVOYAGEURS>

ou par courrier à l'adresse ci-dessous :

SNCF Voyageurs – Equipe Protection des Données

1/3 rue Camille Moke - CS 20012

93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

Enfin, en cas de réclamation, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (aux coordonnées indiquées ci-dessus). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

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 peut 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/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>

Le Client dispose 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.8.4 - Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès**

Le Client peut 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 ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'exécution des réservations relatives à l'Offre Groupes SNCF. Le Client peut exercer l'ensemble de ces droits en envoyant un courrier par voie électronique ou postale, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

Les données personnelles de l'Accompagnateur sont reprises sur le Billet et le numéro de téléphone peut être utilisé dans le cadre du « recontact client » par SNCF Voyageurs.

## **Art.9 - FORMALITES DE VOYAGE**

Les Voyageurs qui se rendent à l'étranger ou en provenance de l'étranger doivent être munis des pièces d'identité et autorisations diverses, en cours de validité, exigées par les autorités des différents pays où se déroule le voyage. Lors du contrôle à bord du train, les Voyageurs devront être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité ou de tout document mentionnant leur date de naissance et permettant de les identifier.

SNCF Voyageurs ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation, par les Voyageurs, des règlements douaniers ou de police des pays visités.

## **Art.10 –RECLAMATIONS**

Le Client a la possibilité d'adresser une demande de dédommagement ou de remboursement ou une réclamation sur le site <https://tout-oui.sncf.com/> ou à défaut par écrit au Service Relations Clients SNCF Voyageurs d'Arras, à l'adresse suivante :

Service Relation Clients SNCF

Offre Groupes

62973 ARRAS Cedex 9

Cette réclamation devra mentionner en entête sa référence de dossier de Réservation et le(s) numéro(s) de(s) Billet(s) concerné(s). Cette réclamation doit être envoyée dans le mois qui suit, selon le cas, la date où le Trajet a été ou aurait dû être effectué, ou la date du retour.

Les réclamations, hors Prestations de services associées, pourront également être envoyées depuis le formulaire de réclamation disponible sur [sncf-voyageurs.com](https://sncf-voyageurs.com) ou via le lien suivant :

[https://emeraude.my\\_site.com/Ouifit/s/?language=fr&applicationorigine=r5G3m%203Xft5zra%20H5FMmqq%20](https://emeraude.my_site.com/Ouifit/s/?language=fr&applicationorigine=r5G3m%203Xft5zra%20H5FMmqq%20)Pour les voyages réalisés uniquement en TER avec réservation (train NOMAD), la réclamation est à réaliser par formulaire à l'adresse suivante : <https://www.ter.sncf.com/normandie/services-contacts/sav/reclamation>.

Pour les voyages réalisés uniquement en TER Grand Est à réservation, la réclamation est à réaliser par formulaire à l'adresse suivante : <https://www.ter.sncf.com/grand-est/services-contacts/contacts>

## Art.11. - LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de ventes sont soumises à la loi française.

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client aux coordonnées mentionnées à l'article 10 du présent chapitre.

Toute contestation relative à l'interprétation et/ou à l'exécution du Contrat ou des CGV pourra en cas de différend non résolu après une demande préalable faite auprès du Service Client, être soumise à une procédure de médiation :

- en contactant la Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier à l'adresse suivante :

TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site <https://mediation.sncf-voyageurs.com/saisir-le-mediateur/>.

Les principes et les règles applicables à la saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs sont définis par le Protocole de médiation signé le 5 février 2016 et accessible sur le site internet de la Médiatrice. Le Protocole est également joint au rapport annuel de la Médiatrice, lui aussi accessible en ligne.

- et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>

Le client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par la Médiatrice.

A défaut d'accord amiable, et dans les limites du droit applicable, le litige relatif à l'interprétation et/ou à la conclusion, l'exécution ou la cessation des CGV ou du Contrat relève des Tribunaux français.