



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE WWW.SNCF-CONNECT.COM

## Table des matières

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE WWW.SNCF-CONNECT.COM</b>	<b>1</b>
<b>PRÉAMBULE</b>	<b>2</b>
<b>CHAPITRE I - GÉNÉRALITÉS</b>	<b>3</b>
ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION	3
1.1 DÉFINITIONS	3
1.2 CHAMP D'APPLICATION	3
ARTICLE 2. UTILISATION DU SITE WWW.SNCF-CONNECT.COM	4
2.1 UTILISER L'ESPACE LOISIR	5
2.2 LIVRAISON	6
2.3 PREUVE	6
2.4 DROIT DE RÉTRACTATION	6
<b>CHAPITRE II – CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS PROPOSÉES PAR SNCF CONNECT</b>	<b>7</b>
ARTICLE 3. PRESTATIONS FERROVIAIRES	7
3.1 CONDITIONS DU « E-BILLET »	7
3.2 RETRAIT DES BILLETS	9
3.3 CONDITIONS DU E-BILLET EUROSTAR	9
3.4 CONDITIONS ET AUX NOUVEAUX DROITS RELATIFS AU REGLEMENT EUROPEEN POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES	11
ARTICLE 4. PRESTATIONS D'AUTOCAR	13
ARTICLE 5. CARTES SNCF	13
<b>CHAPITRE III - CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS VENDUES PAR LES PARTENAIRES DE SNCF CONNECT</b>	<b>13</b>
ARTICLE 6. PRESTATIONS «LOCATION DE VOITURE »	13
ARTICLE 7. PRESTATIONS « JUNIOR & CIE », « MES BAGAGES », « RESTAU A BORD », « MAX ACTIF + », « MAX ACTIF », « MAX JEUNE » ET « MAX SENIOR »	14
ARTICLE 8. PRESTATIONS DE COVOITURAGE	14
ARTICLE 9. PRESTATIONS URBAINS	15
ARTICLE 10. PRESTATIONS HOTELIERES	15
ARTICLE 11. PRESTATIONS TAXI VTC	15

<b>CHAPITRE IV – CONDITIONS FINANCIÈRES .....</b>	<b>16</b>
ARTICLE 12. CONDITIONS FINANCIÈRES DES PRESTATIONS .....	16
12.1 PRIX ET TAXES .....	16
12.2 PAIEMENT DU PRIX .....	16
12.2.1 Règlement par carte de paiement .....	16
12.2.2 Règlement par Chèque-Vacances Connect .....	17
12.2.3 Règlement par paiement fractionné via le prestataire ALMA .....	18
12.4 FRAIS DE CARTE BANCAIRE ET DE CRÉDIT .....	18
12.5 FACTURATION .....	19
<b>CHAPITRE V - DIVERS .....</b>	<b>19</b>
ARTICLE 13. FORMALITÉS .....	19
ARTICLE 14. ASSURANCES .....	20
ARTICLE 15. INFORMATIONS, RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION .....	21
15.1 POUR LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR SNCF CONNECT AU NOM ET POUR LE COMPTE DE SES PARTENAIRES .....	21
15.2 POUR LES PRESTATIONS VENDUES PAR LES PARTENAIRES DE SNCF CONNECT .....	22
ARTICLE 16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....	22
16.1 GÉNÉRALITÉS .....	22
16.2 LOGICIEL .....	22
ARTICLE 17. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES .....	23
17.1 POUR L'UTILISATION DU SITE .....	23
17.2 POUR LES PRESTATIONS .....	23
17.3 POUR LA FOURNITURE DU E-BILLET .....	23
ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES .....	24
ARTICLE 19. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES .....	24
ARTICLE 20. DISPOSITIONS FINALES .....	24

## PRÉAMBULE

Sauf disposition expresse contraire, les prestations présentes sur le site Internet <http://www.sncf-connect.com> sont proposées par la société SNCF Connect au nom et pour le compte de ses Partenaires (SNCF VOYAGEURS, OUIGO, BlaBlaCar, Flixbus....) ou par ses Partenaires en direct via leurs marques co-brandées.

SNCF Connect est une société par actions simplifiée au capital de 10.672.000 Euros, dont le siège social se situe au 1-3 rue Camille Moke, CS 20012 93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 431 810 621 et au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France et conformément aux articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme, sous le numéro IM092100016.

Garantie financière : APS – SNCF Connect a souscrit une assurance dans les conditions prévues par le Code du Tourisme, auprès de GAN EUROCOURTAGE IARD, Tour GAN Eurocourtage, 4/6 avenue d'Alsace - 92033 LA DEFENSE Cedex, pour les dommages corporels, matériels et immatériels résultant de son activité professionnelle, pour un montant de 7.622.451 euros par sinistre et par année d'assurance.

# CHAPITRE I - GÉNÉRALITÉS

## Article 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1 DÉFINITIONS

« Carte(s) SNCF » désigne les cartes commerciales éditées par le transporteur SNCF VOYAGEURS et permettant de bénéficier d'un tarif préférentiel lors de la réservation d'un titre de transport.

« Commande » désigne toute réservation effectuée et validée par l'Utilisateur sur le Site.

« Conditions Générales » désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du Site.

« Conditions Spécifiques » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Prestation (quelle que soit leur dénomination : « conditions et restrictions », etc.) accessible sur le Site avant validation de toute Commande.

« Conditions de vente » désigne les conditions générales de vente de chaque Partenaire obligatoirement acceptées avant toute commande.

« Partenaire » désigne tout fournisseur de Prestations proposées sur le Site. Le terme « Partenaire » comprend notamment SNCF VOYAGEURS, en tant que fournisseurs de Prestations ferroviaires, les autocaristes, Avis Budget Group, les compagnies d'assurances, etc. qui rendent les services que Vous commandez sur le Site.

« Prestation » désigne une prestation de fourniture de services, telle que la fourniture de Prestations ferroviaires, d'autocar, de mobilités, de location de voiture, d'assurance, etc. proposée sur le Site par SNCF Connect. Certaines Prestations sont vendues par SNCF Connect, au nom et pour le compte de ses Partenaires, et d'autres sont vendues directement par ses Partenaires.

« Site » désigne le site Internet [www.sncf-connect.com](http://www.sncf-connect.com) ainsi que son application, édité par la société SNCF Connect.

« Vous » ou « l'Utilisateur » désigne toute personne utilisant le Site, notamment afin de réserver, commander et/ou acheter toute Prestation proposée par SNCF Connect au nom et pour le compte de ses Partenaires ou en direct par les Partenaires via leur marque cobrandée.

### 1.2 CHAMP D'APPLICATION

La vente de Prestations touristiques est régie par le Titre 1<sup>er</sup> du Livre II du Code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code concernent uniquement la vente de forfaits touristiques à l'exception des Prestations de transport vendues seules. Aussi, les prestations de transports sèches et/ou complémentaires à ces dernières ne peuvent se voir appliquer ladite réglementation.

Si, après avoir commandé votre billet de train et l'avoir payé, vous réservez un service de voyage supplémentaire pour votre voyage par l'intermédiaire de SNCF CONNECT, vous ne bénéficiez pas des droits applicables aux forfaits au titre de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211-2 du

code du tourisme. En conséquence, seul le Partenaire de SNCF CONNECT sera tenu responsable de la bonne exécution de la prestation de voyage tels que, par exemple, un hébergement ou de location de voiture vendues séparément.

Toutefois, si vous réservez un service de voyage tel qu'une prestation hôtelière ou qu'une location de voiture, au cours de la même visite de notre site et ce, dans les 24 heures suivant votre commande de billet de train, ce service fera partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, SNCF CONNECT dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de vous rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

SNCF CONNECT a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Vous pouvez prendre contact avec APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), 01 44 09 25 35, si l'exécution de votre prestation est refusée en raison de l'insolvabilité de SNCF CONNECT. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que SNCF CONNECT qui peuvent être exécutées en dépit de l'insolvabilité de SNCF CONNECT.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categ](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categ)

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales »), ainsi que les Conditions Spécifiques applicables à chaque Prestation, s'appliquent à toute utilisation du Site, notamment à la commercialisation de l'ensemble des Prestations proposées sur le Site par SNCF Connect au nom et pour le compte de leurs Partenaires ou en direct par les Partenaires via leur marque cobrandée ou via un lien hypertexte renvoyant vers leur site.

Elles sont valables à compter du 25 novembre 2025. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales, qui sont référencées par hyperlien sur chaque page du Site. Il est conseillé à l'Utilisateur de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Dès lors que celles-ci peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis, il est impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les Conditions Générales au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur. Cependant, de telles modifications ne seront pas applicables aux réservations préalablement effectuées et confirmées par SNCF Connect.

## Article 2. UTILISATION DU SITE

La Commande de Prestations est réservée aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté par un clic, ou, le cas échéant, par téléphone, les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, ainsi que les Conditions Spécifiques propres à chaque Prestation, de façon préalable à chaque Commande. L'acceptation expresse de ces Conditions Générales et des Conditions Spécifiques se fait en validant la commande. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible.

Le Site est constitué d'un espace accessible sans restriction, sur laquelle est proposé l'ensemble des Prestations (ci-après l'« Espace Loisirs »).

## 2.1 UTILISER L'ESPACE LOISIR

### *Conditions d'utilisation*

Pour utiliser l'Espace Loisirs, Vous devez être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux présentes Conditions Générales.

Vous êtes responsable financièrement de l'utilisation du Site faite tant en votre nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part.

Vous garantissez la véracité et l'exactitude des informations fournies par Vous-même ou tout autre tiers utilisant vos données sur ce Site.

Une utilisation du service de réservation de ce Site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par SNCF Connect, à tout moment, de Vous permettre d'accéder aux Prestations proposées sur ledit Site.

### *Passation de Commandes*

Dans l'hypothèse où, après avoir validé votre Commande, Vous ne recevriez pas de confirmation de Commande, il Vous incombe de contacter SNCF Connect dans les conditions décrites à l'article 13.

Pour les prestations ferroviaires de certains transporteurs, Vous avez la possibilité de poser une option que Vous devrez confirmer dans le délai fixé par le transporteur et indiqué lors de cette opération. Pour lever cette option et réserver votre billet de train, Vous devez, dans le délai imparti, valider votre option et la payer sur le Site ou depuis les Bornes Libre-Service ou les guichets en gares et boutiques SNCF VOYAGEURS, située en France métropolitaine. Passé ce délai, votre option expirera et vous devrez procéder à une nouvelle réservation.

Il est de votre responsabilité de Vous assurer que les informations (identité, adresse électronique, adresse postale, etc) que Vous communiquez lors de votre Commande sont correctes, et d'informer immédiatement SNCF Connect par téléphone au 01 84 90 90 90 (coût d'un appel local non surtaxé), par le formulaire électronique présent sur le Site à la rubrique « Contact » ou par la messagerie disponible sur l'application via le bot TiBot, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de leur permettre de s'assurer que Vous bénéficierez des Prestations que Vous avez commandées.

Concernant les Prestations visées aux articles 6, 7, 8, 10 et 11 la vente étant directement réalisée par le Partenaire, ce dernier en assure exclusivement l'intégralité de la gestion et du suivi de commande. Aussi, pour toute question, il convient que Vous vous rapprochiez du Partenaire concerné.

### *Annulation de Commandes dans l'Espace Loisirs*

Toutes les conditions d'annulation, de modification éventuelle des Commandes et/ou de remboursement sont définies dans les Conditions Spécifiques applicables à chaque Prestation.

Nous attirons votre attention sur le fait que certaines Prestations ne sont ni annulables, ni modifiables. Vous en êtes informé avant validation de votre Commande.

En tout état de cause, les frais de dossier ainsi que les assurances souscrites ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

## 2.2 LIVRAISON

Sauf disposition contraire dans les Conditions Spécifiques et sous réserve des stipulations visées à l'article 3, les billets et/ou documents de voyage émis au titre d'une Prestation commandée sur le Site sont, soit à retirer, soit adressés, exclusivement en France métropolitaine, par courrier postal à l'adresse de livraison mentionnée lors de votre Commande, selon les dispositions prévues pour chaque type de prestation dans les Conditions Spécifiques.

Pour les prestations ferroviaires, l'envoi des billets de train est automatisé et effectué directement par le transporteur. La réception des billets s'effectue généralement sous 7 jours ouvrés lorsque l'adresse de livraison se trouve en France métropolitaine. En période de perturbation, les délais d'envoi des billets peuvent s'en trouver rallongés.

## 2.3 PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de SNCF Connect, les données conservées dans le système d'information de SNCF Connect et/ou de leurs Partenaires, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par SNCF Connect, ou dans les systèmes de contrôle de Billet Imprimé® ou de e-billet, ont force probante quant aux Commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par SNCF Connect constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par SNCF Connect dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 2.4 DROIT DE RÉTRACTATION

Vous êtes informé que, en application des articles L. 221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Prestations proposées, à l'exception des Cartes SNCF tel que précisé ci-après, n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Spécifiques applicables.

Pour les Cartes SNCF (Carte Avantage Jeune, Carte Avantage Senior, Carte Avantage Adulte, Carte Liberté, Pass hebdo ou mensuel 2<sup>nd</sup> ou 1<sup>ère</sup> classe et Forfait hebdo ou mensuel 2<sup>nd</sup> ou 1<sup>ère</sup> classe), et conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date d'achat de votre Carte SNCF pour exercer sans frais votre droit de rétractation.

En conséquence, Vous avez la possibilité d'exercer votre droit de rétractation via la rubrique « Mes billets » ou directement depuis le lien prévu à cet effet dans l'e-mail de confirmation de commande pour toute Carte SNCF achetée sur le Site et que vous n'auriez pas encore revendiquée pour acheter un titre de transport.

SNCF VOYAGEURS procédera au remboursement intégral du montant de la Carte SNCF ou sur la carte bancaire ayant servi à l'achat et ce dans les meilleurs délais. Dans le cas où le paiement a été effectué en Chèque-Vacances Connect, le remboursement s'opérera sous forme de bon d'achat dématérialisé.

## CHAPITRE II – CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS PROPOSÉES PAR SNCF CONNECT

### Article 3. PRESTATIONS FERROVIAIRES

Les Prestations ferroviaires sont proposées par SNCF Connect au nom et pour le compte des Transporteurs notamment SNCF VOYAGEURS.

Toutes les Conditions Spécifiques relatives à la fourniture de Prestations ferroviaires sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement acceptées avant toute Commande.

A ce titre, nous attirons votre attention sur le fait que les conditions d'échange et d'annulation sont associées au tarif que Vous aurez sélectionné et pourront donner lieu à une retenue de certains frais voire de l'intégralité du montant de votre billet. Des conditions sont décidées uniquement par le transporteur et non par SNCF Connect. A ce titre, elles Vous sont intégralement opposables après que Vous en ayez pris connaissance lors de Votre commande et que Vous les ayez acceptées. En conséquence, ni Vous ni SNCF Connect ne pourra y déroger. Toute dérogation devra faire l'objet d'une demande spécifique auprès transporteur qui reste seul décisionnaire de son issue.

Par ailleurs, votre voyage peut être composé de deux trajets distincts opérés par différents transporteurs (par exemple : trajet TGV, TER ou encore et OUIGO....etc). Vos billets seront alors distincts : le déroulement de chaque trajet (notamment en cas de correspondance manquée) ainsi que la gestion de leur après-vente seront assurés indépendamment par chaque transporteur.

### 3.1 CONDITIONS DU « E-BILLET »

Pour certains voyages, les billets de train vendus par SNCF Connect vous sont uniquement proposés en e-billet.

Nous vous invitons à vous munir d'une carte compatible e-billet (, Grand Voyageur et Grand Voyageur le Club), à imprimer la confirmation e-billet ou télécharger l'application de SNCF Connect avec la confirmation e-billet que vous devrez présenter à bord du train. Si Vous êtes porteur d'une carte compatible e-billet, pour votre confort, vous pouvez imprimer le mail de commande qui vous servira de mémo voyage (vous rappelant les informations importantes de votre voyage : heures de départ et d'arrivée, numéros de train, voiture et place). Il est à noter que vous devrez avoir enregistré votre numéro de Grand Voyageur ou Grand Voyageur le Club lors de la commande, pour bénéficier de ce service.

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

La confirmation e-billet est dispensée de compostage.

Excepté pour certains billets TER, le e-billet est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés.

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

SNCF Connect attire votre attention sur le fait que le service e-billet est soumis aux étapes et conditions suivantes :

- Avant le paiement, Vous devez saisir les nom, prénom et date de naissance des passagers ainsi que le numéro de l'éventuelle carte de fidélité. Vous pourrez alors procéder au paiement de votre Commande.
- Vous pouvez procéder à l'impression de votre confirmation e-billet :
  - soit immédiatement à l'issue de votre Commande, en cliquant sur le lien « Imprimer votre billet »,
  - soit ultérieurement en cliquant sur le lien « Imprimer votre billet » indiqué sur le mail de confirmation de Commande, en cliquant sur le lien « Voir vos billets et titres » de l'onglet « Billets ».

Vous devrez alors saisir votre nom ainsi que la référence du dossier voyage (6 lettres) qui vous a été communiquée à l'issue de votre Commande, et indiquée également dans le mail de confirmation de Commande,

  - soit ultérieurement, sur une borne libre-service, avec la carte bancaire qui a servi au paiement de la Commande ou votre référence dossier voyage avec le nom qui lui est associé, ou aux guichets des gares, avec la référence dossier voyage qui vous a été communiquée à l'issue de votre Commande.
- SNCF Connect met alors à votre disposition l'image de la confirmation e-billet, sous forme de fichier « .pdf », que vous pouvez imprimer.
- Votre e-billet est également visible dans votre espace « Vos voyages à venir » sur l'application SNCF Connect
- Si vous choisissez d'imprimer votre confirmation e-billet, l'impression doit être conforme aux Conditions Spécifiques acceptées préalablement lors de la commande. SNCF Connect décline toute responsabilité en cas de non-respect des Conditions Spécifiques :
  - le e-billet est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait (vertical) avec une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. Il ne peut en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran...).



- Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, l'Utilisateur doit imprimer à nouveau le fichier « .pdf ».
- En conséquence, avant toute Commande de e-billet, Vous devez Vous assurer que Vous pourrez disposer de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer votre confirmation e-billet un ordinateur relié à l'Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader et une imprimante. Vous devrez tester, préalablement à la Commande, que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement le e-billet. SNCF Connect décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer vos e-billets du fait du non-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus.

## 3.2 RETRAIT DES BILLETS

Lorsque l'émission d'un e-billet n'est pas possible, les possibilités de retrait de vos billets de train dépendront de la localisation de votre gare de départ :

- Concernant les voyages au départ d'une gare située en France métropolitaine, vous pourrez :
  - Soit retirer vos billets de train à partir des Bornes Libre-Service situées en France métropolitaine ou en gare de Luxembourg, ou à partir des guichets et boutiques des gares SNCF en France métropolitaine, y compris lorsque ce billet vous est fourni dans le cadre d'une Prestation « Location de Voiture » ;
  - Soit opter pour l'envoi à domicile si le délai entre la date de passation de Commande et celle du voyage est d'au moins 7 jours lorsque l'adresse de livraison se trouve en France métropolitaine
- Concernant les voyages au départ d'une gare située à l'étranger, l'envoi à domicile vous sera proposé si le délai entre la date de passation de Commande et celle du voyage est d'au moins 7 jours lorsque l'adresse de livraison se trouve en France métropolitaine Si la date de votre voyage ne vous permet pas de respecter ces délais minimums, nous vous invitons à prendre contact avec le service client de SNCF VOYAGEURS au 3635 afin de trouver une éventuelle solution.

Nous attirons votre attention sur le fait que le nom de la personne ayant effectué la réservation ainsi que le numéro de commande vous seront demandés afin de retirer votre billet en Borne Libre-Service, situées en France métropolitaine ou en gare de Luxembourg, aux guichets des gares ou en Boutiques SNCF situés en France métropolitaine, y compris lorsque ce billet Vous est fourni dans le cadre d'une Prestation « Pack » (« offres à composer »).

Pour toute option sur une réservation d'un billet de plus de 150 euros, si Vous souhaitez payer par chèque et retirer votre billet aux guichets des gares ou en boutique SNCF, situés en France métropolitaine, il faudra vous y présenter avec 2 pièces d'identité (et un extrait k bis de moins de 3 mois pour les sociétés).

## 3.3 CONDITIONS DU E-BILLET EUROSTAR

### 3.3.1 Dispositions communes

Tous les billets de train Eurostar vendus par SNCF Connect vous sont proposés en e-billet, pour Vous permettre de voyager sur les lignes du réseau international Eurostar. Votre confirmation de voyage sera adressée par courrier électronique à l'adresse électronique de chaque passager que Vous avez renseignée lors de la Commande. Vous recevrez un e-mail de confirmation contenant votre référence de réservation et un lien pour procéder à l'enregistrement. Vous devrez entrer vos

coordonnées pour obtenir votre billet. Ces informations nous permettent de vous contacter en cas de perturbation. Vous pouvez imprimer votre billet à domicile ou télécharger votre e-billet.

Le contrôle et la validation de ces billets virtuels sont effectués lors de l'accueil à la porte des trains avant accès au train et/ou à bord par le contrôleur. Le contrôle peut s'effectuer par simple présentation du e-billet et/ou de la carte Club Eurostar et/ou via l'application SNCF Connect ou votre carte de fidélité SNCF.

Pour voyager avec un e-billet Eurostar, il est impératif que vous soyez en possession de la confirmation de votre e-billet, de votre carte de fidélité SNCF ou Club Eurostar en cours de validité. A défaut, Vous serez considéré en irrégularité et ferez l'objet d'une régularisation par le contrôleur. En cas de fraude avérée sur un voyage, les e-billets non encore consommés ne seront pas remboursés. Le Service Clientèle d'Eurostar traitera toute réclamation relative à l'utilisation du e-billet.

Les autres dispositions relatives au e-billet Eurostar sont décrites dans les Conditions d'utilisation du e-billet Eurostar que vous devez obligatoirement avoir accepté lors de votre Commande.

Vous devez impérativement respecter l'heure limite d'enregistrement indiquée par Eurostar à destination, qui est de minimum 5 minutes avant le départ du train.

### **3.3.2 Particularités pour les Ebillets EUROSTAR à destination de Londres, Royaume Uni.**

Vous devez impérativement respecter l'heure limite d'enregistrement indiquée par Eurostar à destination du Royaume Uni (« l'Heure Limite d'Enregistrement »), qui peut varier entre 10 et 60 minutes avant l'heure du départ, selon votre classe de réservation afin de vous enregistrer sur votre train Eurostar et de procéder aux formalités nécessaires et aux contrôles aux frontières et de sûreté. Les personnes handicapées ou personnes à mobilité réduite qui nécessitent l'assistance du personnel en gare doivent se présenter à l'enregistrement au moins 60 minutes avant l'heure de départ programmé de leur train.

Par ailleurs et dans le cadre des exigences réglementaires du gouvernement britannique, Vous devrez transmettre au transporteur Eurostar les informations suivantes afin d'obtenir votre titre de transport :

- Nom et prénom(s)
- Adresse email
- Date de naissance
- Sexe
- Nationalité
- Type de document de voyage (passeport dans la plupart des cas)
- Numéro du document de voyage
- Pays de délivrance du document de voyage
- Date d'expiration du document de voyage

A cette fin, nous mettons à votre disposition un lien hypertexte en page de confirmation de commande et dans votre courrier électronique de confirmation de commande Vous permettant d'être redirigé vers le site du transporteur.

Attention, Vous devrez impérativement transmettre ces informations au transporteur avant votre embarquement. Dans le cas contraire, Vous ne pourrez pas bénéficier de votre billet et Vous ne

pourrez prétendre à aucun échange ou remboursement. Il en sera de même en cas d'erreur de saisie de votre part.

Vous serez responsable de l'exactitude des informations communiquées à Eurostar.

### 3.4 CONDITIONS ET AUX NOUVEAUX DROITS RELATIFS AU REGLEMENT EUROPEEN POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

#### *Conditions d'application*

De nouveaux droits du règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires en cas de perturbations sur un trajet avec correspondance sont applicables à partir du 7 juin 2023.

Pour bénéficier de ces nouveaux droits, votre trajet doit remplir les 7 conditions cumulatives suivantes :

1. Votre trajet doit inclure une ou plusieurs correspondances préalablement assemblées par le ou les transporteurs et proposées ainsi par SNCF Connect. Tout trajet dont les correspondances sont assemblées par vous-même ne bénéficient pas de ces nouveaux droits et,
2. Votre trajet avec correspondance(s) est réglé par paiement unique et,
3. Chacune des correspondances respecte les temps minimum et maximum définis par le ou les transporteurs (pour connaître les temps minimum et maximum à respecter pour vos correspondances, nous vous invitons à consulter les conditions générales de vente du transporteur concerné) et,
4. Un retard survient sur au moins un des trajets avec correspondance figurant sur votre billet et,
5. Vos correspondances sont assurées par un des transporteurs suivants : TGV InOui, OUIGO, Intercités, TER. Concernant Eurostar, vous bénéficiez des nouveaux droits si la ou les correspondances de votre trajet sont exclusivement assurées par ces deux transporteurs et,
6. Votre trajet est effectué en France ou sur une ligne des Paris-Luxembourg, Paris-Fribourg, Paris-Barcelone, Paris-Milan ou sur la partie française des lignes France-Allemagne, France-Suisse (Lyria), France-Bruxelles, France-Luxembourg, France-Italie et Paris-Vienne et,
7. Le billet porte le numéro de train, la date et l'horaire de chaque trajet.

Il est à noter que pour les trajets dont une des correspondances est opérée par tout autre transporteur, national ou international (transdev, Renfe, SNCB, Deutsche Bahn...), il convient de vous renseigner auprès de ce transporteur pour savoir si vous bénéficiez des nouveaux droits. D'autre part, les trajets qui sont réalisés dans le cadre d'un abonnement ou d'un forfait TER ne vous permettent pas de bénéficier de ces nouveaux droits.

#### *Vos nouveaux droits*

Uniquement, si vous remplissez l'ensemble des 7 conditions listées ci-dessus, votre trajet avec correspondances constitue alors un seul contrat de transport de bout en bout qui vous offre une prise en charge et/ou une indemnisation en cas (1) de retard de plus d'une heure à votre destination finale et/ou (2) de suppression d'une des correspondances de votre trajet.

En cas de retard d'une heure ou plus à la destination finale, suite à une correspondance de votre trajet retardée ou annulée, plusieurs choix vous seront proposés selon les types de train concernés et de la politique des transporteurs :

- Vous pourrez obtenir le remboursement intégral du prix de votre billet pour la ou les parties non effectuées de votre trajet ou les parties déjà effectuées si votre voyage ne représente plus aucun intérêt. Ce remboursement pourra être effectué en numéraire ou prendre la forme de bons voyages. Les demandes de remboursement devront être adressées directement à chaque transporteur concerné qui disposera d'un délai de 30 jours à compter de la réception de votre demande pour y procéder ;
- ou vous pourrez poursuivre votre voyage ou être réacheminé vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à votre convenance.

Le réacheminement devra être réalisé sans coûts supplémentaires pour vous. Si tel est le cas, ces coûts devront vous être remboursés. De même, si le transporteur ne communique pas les options de réacheminement dans un délai de 100 minutes à compter du départ prévu, vous pourrez planifier vous-même un autre itinéraire et obtenir le remboursement du nouveau billet.

Par ailleurs et si nécessaire, vous bénéficiez de l'assistance du ou des transporteurs concernés, des repas et des rafraîchissements, l'hébergement ainsi que le transport pour s'y rendre seront pris en charge. A ce titre, d'autres moyens de transport peuvent également vous être proposés.

En cas de retard de 60 minutes ou plus et sans remboursement de votre trajet, vous pouvez obtenir une indemnité qui sera au minimum de :

- 25% du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes,
- 50% du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Cette indemnité peut être versée en numéraire ou sous forme de bons voyages.

Nous attirons votre attention sur le fait que :

- Certains transporteurs imposent que toute réclamation soit effectuée dans un délai de 3 mois suivant la date du trajet concerné. Aussi, nous vous conseillons de respecter ce délai.
- Les règles d'indemnisation s'appliqueront aux correspondances avec TER et, ce à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Toutefois, le règlement ne s'applique pas en cas de perturbations liées à votre faute, à celle d'un tiers (exemple : personnes sur les voies, vol de câble...) ou aux circonstances exceptionnelles suivantes : les conditions météorologiques extrêmes, les catastrophes naturelles majeures, les crises de santé publiques graves et les attaques terroristes.

Pour rappel, ces droits sont ceux fixés par le règlement européen et s'imposent à chaque transporteur qui adapte sa politique commerciale en fonction.

Aussi, pour connaître la politique de remboursement, d'assistance et d'indemnisation propre à chaque transporteur et vos droits exacts associés, nous vous invitons à consulter les conditions générales de vente desdits transporteurs.

## Article 4. PRESTATIONS D'AUTOCAR

Les Prestations en autocar sont proposées, sur le Site, par SNCF CONNECT au nom et pour le compte des autocaristes.

Elles sont régies par les présentes Conditions Générales de SNCF Connect et par les Conditions spécifiques de vente du Partenaire concerné, qui doivent être acceptées avant la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture de Prestations d'autocar sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande. Ces Prestations peuvent s'accompagner de frais de financement liés à la commande non remboursables en cas d'annulation.

L'encaissement des Commandes et les frais de financement éventuels associés sont effectués par SNCF Connect au nom et pour le compte de son partenaire. La facturation est gérée par le Partenaire concerné.

## Article 5. CARTES SNCF

Les Prestations ferroviaires sont proposées par SNCF Connect au nom et pour le compte de SNCF VOYAGEURS.

Toutes les Conditions Spécifiques relatives à la fourniture des Cartes SNCF sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

Après paiement en ligne, Vous pouvez choisir de recevoir par mail votre Carte SNCF ou votre abonnement au format PDF ou de les récupérer à une des bornes libre-services situées en France métropolitaine ou en gare de Luxembourg sous format facturette.

Vous pouvez également choisir de retirer votre Carte SNCF ou abonnement, avant la date limite indiquée sur le Site lors de votre réservation, aux guichets des gares et en Boutiques SNCF, en France métropolitaine ou en gare de Luxembourg. En tout état de cause, votre carte SNCF doit être obligatoirement retirée avant sa date de début de validité.

## CHAPITRE III - CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS VENDUES PAR LES PARTENAIRES DE SNCF CONNECT

### Article 6. PRESTATIONS « LOCATION de Voiture »

La Prestation de location de voiture « Location de Voiture », proposée par SNCF Connect est fournie en partenariat avec la société Avis Budget Group

La vente et la gestion des Commandes sont exclusivement assurées par le partenaire Avis Budget Group. L'encaissement des Commandes est effectué soit par le Partenaire concerné soit

par SNCF Connect au nom et pour le compte de son partenaire. La facturation est gérée par le Partenaire.

Elle est soumise aux Conditions Spécifiques de la société Avis Budget Group disponibles lors de la Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

## Article 7. PRESTATIONS « JUNIOR & CIE », « MES BAGAGES », « RESTAU A BORD », « MAX ACTIF + », « MAX ACTIF », « MAX JEUNE » ET « MAX SENIOR »

Les Prestations « Junior & Cie », « Mes Bagages », « Restauration à bord » et les abonnements à « MAX ACTIF + », « MAX ACTIF », « MAX JEUNE » et « MAX SENIOR » sont vendus, sur le Site, par les Partenaires de SNCF CONNECT.

La vente, l'encaissement, la facturation et la gestion des Commandes sont exclusivement assurées par ces derniers.

Elles sont soumises aux Conditions Spécifiques et les Conditions de vente de SNCF VOYAGEURS ou des Partenaires de SNCF Connect disponibles lors de la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture de Prestations ferroviaires sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

Concernant la souscription des abonnements « MAX ACTIF + », « MAX ACTIF », « MAX JEUNE » et « MAX SENIOR » et en adéquation avec l'article 251-1-1 du Code de la consommation, il Vous est désormais possible de résilier un de ces abonnements, à tout moment, pour la date de votre choix grâce au bouton « résiliation » disponible depuis votre compte client Mon Identifiant SNCF. Cette résiliation peut s'accompagner d'une indemnité de rupture telle que définie par le transporteur SNCF VOYAGEURS et prévue au contrat en cas de résiliation anticipée.

## Article 8. PRESTATIONS DE COVOITURAGE

Les Prestations de covoiturage sont proposées sur le Site, via un lien d'affiliation et, directement vendues par COMUTO sur son propre site.

Elles sont régies par les présentes Conditions de SNCF Connect et par les Conditions de vente de COMUTO, qui doivent être acceptées avant la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture de Prestations de covoiturage sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

La vente, l'encaissement, la facturation et la gestion des Commandes sont exclusivement assurées par COMUTO.

## Article 9. PRESTATIONS URBAINS

Les Prestations de billets et abonnements urbains sont vendus uniquement sur l'application de SNCF Connect et non du Site, par les Partenaires de SNCF CONNECT.

Elles sont soumises aux Conditions Spécifiques et les Conditions de vente de SNCF VOYAGEURS ou des Partenaires de SNCF Connect disponibles lors de la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture de Prestations de transport publique sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

La vente, l'encaissement et la gestion des Commandes sont exclusivement assurés par SNCF CONNECT. La facturation est assurée par le Partenaire concerné.

## Article 10. PRESTATIONS HOTELIERES

Les Prestations hôtelières sont vendues, sur le Site, par le Partenaire de SNCF CONNECT ALL - Accor Live Limitless.

Elles sont régies par les présentes Conditions de SNCF Connect et par les Conditions de vente de son Partenaire concerné, qui doivent être acceptées avant la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture des Prestations sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

La vente, l'encaissement, la facturation et la gestion des Commandes sont exclusivement assurées par le Partenaire concerné.

## Article 11. PRESTATIONS TAXI VTC

Les Prestations de transport de personnes taxi -VTC sont vendues sur le Site par le Partenaire de SNCF CONNECT UBER.

Elles sont régies par les présentes Conditions de SNCF Connect et par les Conditions de vente de son Partenaire concerné, qui doivent être acceptées avant la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture des Prestations sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

La vente, l'encaissement, la facturation et la gestion des Commandes sont exclusivement assurées par le Partenaire concerné.

# CHAPITRE IV – CONDITIONS FINANCIÈRES

## Article 12. CONDITIONS FINANCIÈRES DES PRESTATIONS

### 12.1 PRIX ET TAXES

Les descriptifs des Prestations présentées sur le Site précisent, pour chaque Prestation, les éléments inclus dans le prix.

Les prix sont indiqués en Euros.

### 12.2 PAIEMENT DU PRIX

#### 12.2.1 Règlement par carte de paiement

Le règlement s'effectue soit par SNCF Connect au nom et pour le compte de ses Partenaires ou directement auprès des Partenaires lors de la Commande selon les Prestations commandées. Le règlement se fera par communication de votre numéro de carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé.

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Spécifiques, les paiements réalisés sur le Site s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte bancaire, Visa, Eurocard/Mastercard ou American Express sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Nous attirons votre attention sur le fait que les règlements des billets de train à retirer en borne libre-service, situées en France métropolitaine ou au Luxembourg, ou au guichet ou boutique SNCF VOYAGEURS, situé en France métropolitaine ne peuvent s'effectuer avec une carte American Express, étrangère, sans puce ou virtuelle.

Par ailleurs et pour le règlement de vos billets de train, vos billets d'autocar et des assurances associées, Vous avez la possibilité de payer également par carte de paiement (Carte bancaire, Visa et Master Card) via Apple Pay. Ce règlement ne peut se faire que sur l'application SNCF Connect (avec une version iOS 9 minimum) et sur le site (uniquement avec un macOS 10.12). Pour cela, Vous devez disposer d'un modèle iPhone compatible (Modèles d'iPhone avec Face ID ou Touch ID, à l'exception de l'iPhone 5s), d'un modèle d'iPad compatibles (iPad Pro, iPad Air, iPad et iPad mini avec Touch ID ou Face ID) ou d'un modèle de Mac avec Touch ID mis en vente en 2012 (ou ultérieurement) avec un iPhone ou une Apple Watch compatible avec Apple Pay ou d'un modèle d'ordinateurs Mac avec puce Apple jumelés à un Magic Keyboard avec Touch ID.

De même, le règlement de tout billet de mobilité permettant de Vous déplacer de votre lieu de travail à votre domicile ou dans le cadre d'un de vos déplacements professionnels pourra être effectué avec la carte Betterway, ALD Move, Mooncard, Roadmate ou Pluxee. Ces cartes font partie d'un service proposé aux entreprises au bénéfice des Utilisateurs, salariés de l'entreprise. Ces Cartes sont destinées à être utilisées conformément à leurs finalités d'utilisation déterminées par l'Employeur et limitées à la réservation et au paiement des seuls billets de mobilité professionnelle.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison qui Vous est imputable, la vente de ces Prestations serait annulée, les frais en découlant étant à votre charge, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à votre rencontre.

Afin d'assurer la sécurité des transactions et des consommateurs, SNCF Connect, par le biais de son sous-traitant ReD (Retail Decisions), se réserve la possibilité de bloquer toute commande



apparaissant comme frauduleuse ou ne présentant pas toutes les garanties nécessaires en termes de sécurité des paiements en ligne. Dans cette hypothèse, Vous pourrez néanmoins acquérir l'un des produits vendus sur le Site soit en utilisant un autre moyen de paiement que celui qui a été bloqué, soit par un autre canal de distribution. Vous aurez aussi la possibilité de contacter le Service Client pour plus d'informations.

Par ailleurs, en cas d'irrégularité relative au règlement d'une commande sur le Site, SNCF Connect se réserve la possibilité d'enregistrer les coordonnées collectées lors de cet achat sur une liste des incidents de paiement. Le cas échéant, l'Utilisateur ne pourra pas utiliser ces coordonnées pour passer des commandes sur le Site.

### 12.2.2 Règlement par Chèque-Vacances Connect

Le règlement par Chèque-Vacances Connect directement auprès de SNCF VOYAGEURS est également disponible pour les commandes de billets de train de passager (exclusion des billets pour animaux), uniquement au tarif loisir, des seuls transporteurs suivants : TGV INOUI, Intercités, TER (Trains Nomad inclus), Lyria, Renfe SNCF, pour des trajets dont la gare de départ et/ou la gare d'arrivée est(sont) située(s) en France.

Il est à noter que d'une part, la commande ne doit pas comporter d'autres produits (tels que par exemple une assurance) que des billets de train et que d'autre part, son montant ne doit pas être inférieur à 20 euros.

Pour régler par Chèque-Vacances Connect, un certain nombre de conditions sont nécessaires :

- Disposer d'un smartphone et y avoir téléchargé et activé l'application ANCV,
- Avoir préalablement créé un compte ANCV via <https://cheque-vacances-connect.com/collaborateur/aide/activer-compte-1re-dotation/>
- Et disposer de Chèque-Vacances Connect activés.

Au moment du règlement de la commande en Chèque-Vacances Connect, Vous devrez ouvrir votre application ANCV et Vous connecter à votre compte afin d'accéder à votre paiement en attente et le valider.

Dans votre application ANCV, Vous avez le choix entre les deux options suivantes :

- soit payer la totalité de votre commande par Chèque-Vacances Connect,
- soit sélectionner le montant que Vous souhaitez payer par Chèque-Vacances Connect (minimum paiement de 20€). Le montant restant dû sera alors réglé par carte bancaire (hors Amex).

En cas d'échange de vos billets, réglés en partie ou en totalité par Chèque-Vacances Connect, seuls les billets de train éligibles au règlement en Chèque-Vacances Connect Vous seront présentés et/ou accessibles. Les autres billets ne seront pas accessibles à l'échange.

Par ailleurs, dans le cas où Vous devriez payer un complément pour réaliser l'échange de vos billets, ce complément ne pourra être réglé que par carte bancaire. Le règlement par Chèque-Vacances Connect ne sera pas accepté.

Enfin, dans le cas où votre échange donnerait lieu à un remboursement en votre faveur, le remboursement sera réalisé en bons d'achat dématérialisés émis par le transporteur. Il en sera de même en cas d'annulation de vos billets. Cette règle s'applique que Vous ayez payé vos billets en partie ou en totalité par Chèque-Vacances Connect.

Les bons d'achat seront envoyés par courrier électronique à votre adresse électronique directement par le transporteur. Ces bons d'achat dématérialisés sont valables aux conditions édictées par le transporteur et Vous seront communiquées avec les bons. En cas de réclamations relatives à ces bons d'achat, Vous devrez directement Vous rapprocher du transporteur, seul responsable de leur émission et de leurs conditions d'utilisation.

### 12.2.3 Règlement par paiement fractionné via le prestataire ALMA

Vous avez la possibilité de régler votre commande en 3 ou 4 fois par carte de paiement auprès de notre prestataire Alma.

Le paiement en plusieurs fois par carte est une solution qui Vous permet d'échelonner le règlement de votre commande en 3 ou 4 échéances débitées sur le compte associé à votre carte de paiement. Ce mode de paiement est disponible pour toute commande à partir de 120 € pour un règlement en 3 échéances et 150€ pour un règlement en 4 échéances et jusqu'à 2000€ depuis le Site, tous transporteurs confondus, à l'exception de la souscription à un abonnement et du don proposé auprès de l'association « un rien c'est tout ». Ce mode de règlement s'accompagne de frais de financement encaissés par le prestataire ALMA et est réservé aux personnes physiques majeures titulaires d'une carte CB, Visa, Mastercard, American Express, Visa Electron, Maestro, Bancontact obligatoirement valable au moins 4mois après la date de conclusion du contrat de paiement échelonné. Les cartes prépayées et cartes virtuelles ne sont pas acceptées pour ce type de paiement. Sous réserve d'acceptation de l'offre de paiement échelonné par Alma – 839 100 575 RCS Nanterre, Vous bénéficiez du délai légal de rétractation de votre financement de 14 jours à compter de la date d'acceptation du contrat de paiement échelonné directement auprès d'Alma.

En cas d'échange avec surcoût, le paiement en plusieurs fois avec ALMA, ne sera pas disponible.

## 12.4 FRAIS DE CARTE BANCAIRE ET DE CRÉDIT

Certaines banques ou cartes de crédit imposent des frais pour les transactions internationales. Si Vous effectuez une réservation depuis un autre pays que la France avec une carte de crédit française, votre banque peut convertir le montant du paiement dans votre devise locale et vous facturer des frais de conversion. Cela signifie que le montant énoncé sur votre relevé de carte de crédit ou de compte bancaire peut être dans votre devise locale et, par conséquent, peut-être d'un montant différent de celui affiché sur la page de récapitulatif de paiement pour la réservation effectuée sur le Site.

## 12.5 FACTURATION

Les prestations acquises sur le Site peuvent faire l'objet d'une facturation uniquement par les Partenaires qui assurent la fourniture des services. SNCF Connect agissant au nom et pour le compte des Partenaires n'est habilitée à émettre des factures que pour certains frais de dossier perçus par elle lors de la réservation, la modification ou l'annulation de vos prestations dans les conditions décrites ci-dessus. Cette disposition ne fait toutefois pas obstacle aux obligations de SNCF Connect en matière de délivrance des autres types de justificatifs nécessaires à l'exercice de vos droits auprès des différents Partenaires.

## CHAPITRE V - DIVERS

### Article 13. FORMALITÉS

Vous êtes informé sur le Site des formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Il Vous appartient d'en prendre connaissance, notamment avant votre Commande. Aussi, le Site met à votre disposition une rubrique « Vous informer » en page d'accueil dans laquelle Vous pouvez retrouver ces informations via l'onglet « Franchissement frontière » accessibles par lien hypertexte et qui Vous renseignent, par pays, sur les formalités nécessaires aux franchissements des frontières. La Même rubrique se retrouve dans le dialogue de vente du Site. Par ailleurs, nos conseillers restent à votre entière disposition pour Vous renseigner. Nous invitons nos Utilisateurs à consulter les interdictions de voyager, alertes, annonces et conseils publiés par les gouvernements concernés avant de réserver un voyage dans des destinations internationales.

L'accomplissement et les frais résultant de ces formalités de police, de douane et de santé exigées pour votre voyage, telles que passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations ... vous incombent.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il Vous incombe de prendre connaissance des formalités susvisées, à accomplir éventuellement pour vous rendre dans le pays de destination et, le cas échéant, de transit.

Il est conseillé aux ressortissants français de consulter le lien suivant pour plus d'information sur les exigences applicables en termes de passeports : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/article/formalites-administratives>

Par ailleurs et au regard du contexte international, il Vous est également conseillé de consulter les interdictions de voyager, les alertes, annonces ou conseils publiés par les autorités compétentes avant de réserver un voyage vers des destinations internationales. Les informations relatives aux conditions de différents pays ainsi que le niveau de risque associé au voyage dans des destinations internationales particulières peuvent être consultées à partir du site suivant : Conseils aux voyageurs par pays (site internet de France Diplomatie) <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Les mineurs ou plus doivent être impérativement en possession de papiers d'identité à leur nom.

Les formalités mentionnées sur le Site s'adressent à des ressortissants français. Si ce n'est pas votre cas, il Vous incombe de Vous enquêter des formalités applicables à votre situation.

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner, préalablement à la Commande, auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que du/des pays de destination et/ou de transit.

De même, il Vous est recommandé de Vous enquêter des mesures sanitaires, vaccins notamment, nécessaires pour voyager dans les pays où Vous vous rendez ou pour lesquels Vous effectuez un transit. Des conseils médicaux à l'attention des voyageurs peuvent être consultés <http://www.pasteur.fr/fr/map>. Pour tout avis médical lié à votre séjour, il Vous est conseillé de contacter votre médecin.

Entre la parution des informations sur le Site et la date de votre départ certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Nous Vous conseillons donc de consulter le Site juste avant votre départ.

Santé : les recommandations en termes d'inoculation de vaccins peuvent évoluer et nous vous conseillons de consulter votre médecin pour connaître les recommandations actuelles avant votre départ. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous respectez les conditions d'entrées liées à la santé, que vous obtenez les inoculations recommandées, que vous prenez les médicaments requis et que vous suivez tout conseil médical lié à votre voyage. Des conseils médicaux à l'attention des voyageurs peuvent être consultés <http://www.pasteur.fr/fr/map>. Pour tout avis médical lié à votre séjour, veuillez contacter votre médecin.

Si notamment du fait du non-respect de ces formalités administratives et sanitaires, Vous Vous trouviez dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée, le prix payé ne pourrait en aucun cas être remboursé.

En cas de perte ou de vol d'un billet, l'Utilisateur devra acquérir un autre billet auprès du Partenaire émetteur, seules les Conditions Spécifiques du Partenaire concerné pouvant prévoir un remboursement.

## Article 14. ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site.

Dès lors, SNCF Connect Vous recommande la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

A cette fin, différentes formules d'assurance Vous sont proposées sur le Site. Elles ont été contractées auprès des sociétés MONDIAL ASSISTANCE Assurances Voyages.

Les risques couverts par ces polices, ainsi que leur coût et le montant des garanties sont indiqués sur le Site à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance, que Vous acceptez, est accessible par un lien hypertexte figurant sur le descriptif de la Commande.

Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la société d'assurances concernée, en respectant les termes du contrat d'assurance.

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance, sur justificatifs, dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

## Article 15. INFORMATIONS, RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

### 15.1 POUR LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR SNCF CONNECT AU NOM ET POUR LE COMPTE DE SES PARTENAIRES

Si Vous avez réservé une prestation ferroviaire, un trajet en autocar, une carte de réduction, un abonnement ou une course Taxi/VTC via le Site SNCF Connect, toute demande d'information, de précision ou de suivi de commande doit être adressée directement au Service Clients SNCF Connect. Vous pouvez le contacter en ligne via le formulaire disponible sur le site <https://www.sncf-connect.com/aide/contact#conseiller>, par téléphone au 01 84 90 90 90 (appel local non surtaxé), ou par la messagerie intégrée à l'application.

En cas de réclamation liée au déroulement de votre voyage, nous vous invitons à vous rapprocher directement auprès du transporteur auprès duquel vous avez voyagé. Chaque opérateur dispose de son propre service dédié aux demandes et réclamations :

- **SNCF VOYAGEURS** (TGV / Transilien / Intercités / TER / Ouigo / Eurostar) :  
<https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/demande-et-reclamation/>
- **Transdev** : <https://reclamation.trainzou.fr/>
- **SBB CFF** : <https://service.swisspass.ch/pare>
- **Deutsche Bahn** : compléter le formulaire ci-joint <https://cms.static-bahn.de/wmedia/redaktion/aushaenge/fahrgastrechte/Fahrgastrechte-Formular-English.pdf> et l'envoyer à l'adresse suivante (voie postale uniquement) :  
DB Dialog GmbH  
Servicecenter Fahrgastrechte  
60647 Frankfurt am Main  
Germany
- **Flixbus** : [https://help.flixbus.com/s/?\\_sp=e1fac670-108c-4430-bf4a-30d2599904e4.1699001490432&atb\\_pdid=b963e41b-b34b-4f27-92a2-b5ee8d2129b0&language=fr](https://help.flixbus.com/s/?_sp=e1fac670-108c-4430-bf4a-30d2599904e4.1699001490432&atb_pdid=b963e41b-b34b-4f27-92a2-b5ee8d2129b0&language=fr)
- **Blablabus** : <https://support.blablacar.com/s/contactsupport?language=fr>
- **Uber** : Depuis l'application mobile SNCF Connect, en accédant à la rubrique "Billets", puis en sélectionnant "Taxi et VTC".  
Depuis l'historique des courses, cliquer sur le bouton "Besoin d'aide"
- **Allianz Assurance** : <https://sncf-connect.allianz-protection.com/login-path>

Si Vous avez effectué une réclamation auprès du Service Clients SNCF CONNECT et que Vous demeurez insatisfait de la réponse apportée, Vous avez la possibilité de saisir un médiateur.

- Pour les voyages réalisés avec SNCF Voyageurs (**TGV / Transilien / Intercités / TER / Ouigo / Eurostar**), et après avoir obtenu une réponse définitive de SNCF VOYAGEURS directement ou via le Service Clients, Vous pouvez saisir la Médiatrice de SNCF VOYAGEURS à l'adresse suivante « Médiation SNCF, TSA 37701, 59973 Tourcoing Cedex » ou via le formulaire en ligne <https://mediation-sncf.my.site.com/mediation/> ;
- Pour toutes les autres prestations : le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : <http://www.mtv.travel/>. De même, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, SNCF Connect adhère au service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), dont les coordonnées sont les suivantes : BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 Paris. Après démarche préalable écrite des consommateurs auprès de SNCF Connect, le service du Médiateur peut être saisi, par écrit, pour tout litige de

consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer sur : – <http://www.mediateurfevad.fr>.

## 15.2 POUR LES PRESTATIONS VENDUES PAR LES PARTENAIRES DE SNCF CONNECT

Toute demande d'informations, de précisions et de suivi de commandes concernant les prestations hôtelières, urbaines notamment prestations Ile de France Mobilités, de location de voiture, covoiturage, adressée au Service Clients du Partenaire concerné ayant réalisé la vente et la fourniture de la Prestation.

## Article 16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 16.1 GÉNÉRALITÉS

SNCF Connect, les sociétés de leur groupe ou leurs Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site qui leur appartiennent ou détiennent les droits d'usage y afférents.

L'accès au Site ne Vous confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site, qui restent la propriété exclusive de SNCF Connect ou des sociétés de leurs groupes ou de leurs Partenaires.

Les éléments accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que SNCF Connect ou les sociétés de leurs groupes ou leurs Partenaires détiennent.

Sauf dispositions signalées dans les présentes Conditions Générales, Vous ne pouvez, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site sans l'autorisation écrite préalable de SNCF Connect. Vous êtes informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le scrapping ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément du Site, y compris les offres de Prestations qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales.

L'exploitation non préalablement autorisée par SNCF Connect, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

Seul est autorisé l'usage d'une partie non substantielle du Site à des fins strictement privées et non commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site est interdite sans autorisation préalable et écrite de SNCF Connect.

### 16.2 LOGICIEL

L'utilisation de tout logiciel téléchargé sur le Site permettant d'accéder à certains services est régie par les termes de la licence l'accompagnant. Vous Vous engagez à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il Vous est conféré un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non transmissible et non exclusif sur ce logiciel afin de pouvoir, exclusivement, accéder aux services qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant, ou utilisant le logiciel, Vous Vous engagez à respecter cette condition.

## Article 17. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

### 17.1 POUR L'UTILISATION DU SITE

SNCF Connect ne garantit pas que le Site sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés par SNCF Connect.

SNCF Connect n'est en aucun cas responsables de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

En aucun cas, SNCF Connect ne sera responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site. Enfin, SNCF Connect ne pouvant contrôler l'ensemble des sites sur lesquels elle renvoie par l'intermédiaire de liens hypertextes, qui n'existent que pour faciliter les recherches de l'Utilisateur, SNCF Connect n'est en aucun cas responsables de leur contenu.

Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Vous reconnaissez avoir vérifié que la configuration informatique que Vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

Dans l'hypothèse où le Site contiendrait des liens hypertextes allant vers d'autres Sites, il vous appartient de prendre connaissance des politiques des Sites auxquels le Site vous renvoie, notamment en matière de protection des données personnelles. SNCF Connect ne prend aucun engagement concernant tout autre site Internet auquel vous pourriez avoir accès via le Site et ils ne sauraient en aucune façon être responsables du contenu, du fonctionnement et de l'accès à ces sites.

Toute création d'un lien vers le Site est soumise à l'approbation préalable de SNCF Connect.

### 17.2 POUR LES PRESTATIONS

SNCF Connect s'assurera auprès des Partenaires du bon déroulement des Prestations prévues au contrat qu'ils ont conclu avec Vous. Cependant, elles ne sauraient en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des Prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit à votre fait, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure.

### 17.3 POUR LA FOURNITURE DU E-BILLET

Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, SNCF Connect ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de Commande, de traitement ou



d'impression du Billet Imprimé ou de l'e-billet, imputables soit à votre fait, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, 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).

## Article 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations que Vous communiquez sur le Site permettent à SNCF Connect ainsi qu'à leurs Partenaires, de traiter et d'exécuter les Commandes passées sur le Site, le cas échéant, de gérer le fonctionnement de l'Espace Client, de proposer des offres et services personnalisés, et de lutter contre la fraude. Elles permettent également à SNCF Connect de gérer votre abonnement à leurs lettres d'informations.

Conformément à l'article 12 du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD »), SNCF Connect vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées dans le cadre de vos Commandes Vous concernant.

A cette fin, SNCF Connect met en permanence à votre disposition une « Charte de confidentialité », accessible par un lien hypertexte en bas de toutes les pages du Site.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance de cette Charte de confidentialité.

## Article 19. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes Conditions Générales, et plus généralement les relations établies que Vous concluez avec SNCF Connect sont soumis au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Cependant, en cas de contestation entre Vous et SNCF Connect, Vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis en droit français et notamment par les Articles 1528 et suivants du Code de procédure civile.

## Article 20. DISPOSITIONS FINALES

Le fait que SNCF Connect ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

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

Tout cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, la grève des transporteurs, des hôteliers, des aiguilleurs du ciel, des contrôleurs aériens, éteint les obligations pesant sur SNCF Connect affectées par le cas de force majeure. Les prestations inexécutées en raison d'un cas de force majeure donnent lieu à remboursement. Toutefois cette inexécution ne peut donner lieu à aucuns dommages et intérêts.