

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^{er} 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.

L'encaissement des Commandes est effectué par SNCF Connect au nom et pour le compte de son partenaire. La facturation est gérée par le Partenaire concerné.