

Condiciones generales de venta y utilización del sitio web www.voyages-sncf.com

INTRODUCCION

CAPITULO I

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

Artículo 1. TÉRMINOS

- 1.1 DEFINICIONES
- 1.2 APLICACIÓN

Artículo 2. CONDICIONES DE USO

- 2.1 NAVEGACIÓN Y ACCESO
[Realizar Pedidos](#) [Cancelar Pedidos](#)
- 2.2 ENTREGA
- 2.3 PRUEBA
- 2.4 DERECHO DE RETRACTACIÓN

CAPITULO II CONDICIONES ESPECIFICAS

Artículo 3. PRESTACIONES FERROVIARIAS

- 3.1 TIPOS DE BILLETES DE TREN [Billete clásico](#)
[‘Billet Imprimé®’ SNCF](#)
[‘Billet Imprimé®’ iDTGV](#)
[‘e-Ticket’ TGV e INTERCITÉS](#)
[‘Ticketless’ Thalys](#)
- 3.2 ‘TREN + AVIS’

CAPITULO III

CONDICIONES FINANCIERAS

Artículo 4. CONDICIONES FINANCIERAS

- 4.1 PRECIO Y TASAS
- 4.2 PAGO DEL PRECIO
- 4.3 TIPO DE CAMBIO

CAPITULO IV OTROS

Artículo 5. INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES

Artículo 6. PROPIEDAD INTELECTUAL

6.1 ASPECTOS GENERALES

6.2 PROGRAMA

Artículo 7. RESPONSABILIDAD Y GARANTIAS

7.1 PARA LA UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

7.2 PARA LAS PRESTACIONES

7.3 PARA EL SUMINISTRO DE 'BILLET IMPRIMÉ®' Y DEL 'E-BILLET'

Artículo 8 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 9. DERECHO APLICABLE Y JURISDICCIONES COMPETENTES

Artículo 10. DISPOSICIONES FINALES

INTRODUCCIÓN

Las presentes condiciones generales de uso regulan el acceso y utilización del sitio web www.voyages-sncf.com (el "Sitio Web"), cuyo contenido tiene carácter exclusivamente informativo.

Voyages-sncf.com es una sociedad de derecho francés, con capital de 10.672.000 euros, con domicilio social en 2, place de la Défense, CNIT 1, 92053 Paris La Défense Cedex (Francia) e inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 431 810 621, siendo titular de la Licencia de agente de viajes n° LI 092 01 002.

Garantía financiera: APS - Voyages-sncf.com ha suscrito un seguro, en las condiciones previstas por el Código de Turismo francés con la empresa GAN EURO COURTAGE IARD, Tour GAN Eurocourtage, 4/6 avenue d'Alsace - 92033 LA DEFENSE Cedex (Francia), para los daños materiales e inmateriales que resulten de su actividad profesional, por un importe de 7.622.451 euros por siniestro y por año de seguro.

Las prestaciones presentes en el Sitio Web son ofrecidas por la sociedad Voyages-sncf.com, por cuenta de sus Socios, y se refieren a prestaciones ferroviarias, en particular billetes de tren y Tren + Avis (las "Prestaciones ferroviarias")

El acceso y navegación de un usuario por el Sitio Web implica el conocimiento y la aceptación sin reservas de los siguientes términos y condiciones (las "Condiciones Generales")

CAPÍTULO I. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

Artículo 1. TÉRMINOS

1.1 DEFINICIONES

'Pedido' designa cualquier reserva y confirmada por el Usuario en el Sitio Web.

'Condiciones Específicas' designa las condiciones contractuales propias de cada Prestación (independientemente de su denominación: 'condiciones y restricciones', etc.) accesible en el Sitio antes de la confirmación de cualquier Pedido.

'Socio' designa cualquier proveedor de Prestaciones. El término 'Socio' se refiere en especial a la Sociedad Nacional de Ferrocarriles Franceses (SNCF) en su calidad de proveedor de Prestaciones ferroviarias.

'Prestación' designa una prestación de servicios, como el suministro de Prestaciones ferroviarias a las que se refiere el artículo 3.

‘Usuario’ hace referencia a cualquier persona que utilice el Sitio Web, en especial para reservar, pedir y/o comprar cualquier Prestación ofrecida por Voyages-sncf.com en nombre de sus Socios.

1.2 APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales son válidas a partir del 14 de agosto de 2013. La presente edición anula y sustituye las versiones anteriores.

Se invita al Usuario a que lea atentamente las presentes Condiciones Generales, indicadas como referencia mediante el hipervínculo que aparece en cada página del Sitio Web. Se aconseja al Usuario que las descargue y/o las imprima y que conserve una copia de las mismas. De la misma manera, se aconseja al Usuario que lea las presentes Condiciones Generales cada vez que visite el Sitio Web, ya que dichas condiciones pueden ser modificadas. Las modificaciones no serán aplicables a las reservas que se hayan efectuado previamente y que ya hayan sido confirmadas por Voyages-sncf.com.

Artículo 2. CONDICIONES DE USO

Para poder llevar a término un Pedido de Prestaciones en el Sitio deberá aceptar las Condiciones Generales en su totalidad, así como las Condiciones Específicas propias de cada Prestación.

2.1 NAVEGACIÓN Y ACCESO

Para utilizar el Sitio Web, el Usuario debe ser mayor de edad, jurídicamente capaz de contratar y utilizar el mismo de acuerdo con las presentes Condiciones Generales.

El Usuario será responsable financieramente de la utilización que haga del Sitio Web tanto en su propio nombre como por cuenta de terceros, incluidos menores, salvo que se demuestre un uso fraudulento no derivado de ninguna falta ni negligencia por su parte.

El Usuario garantiza la veracidad y la exactitud de la información que él mismo proporcione en este Sitio Web o cualquier tercero que utilice sus datos.

La utilización del servicio de reserva de este Sitio Web de forma fraudulenta o que contravenga las presentes Condiciones Generales podrá suponer que Voyages-sncf le impida, en cualquier momento, acceder a las Prestaciones ofrecidas en el Sitio Web.

Realizar Pedidos

El Usuario puede realizar pedidos de las Prestaciones disponibles en el Sitio Web una vez que haya confirmado las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Específicas.

El procedimiento para realizar pedidos comprende como mínimo las siguientes etapas:

1. Realizar una búsqueda indicando los elementos siguientes:
 - la estación de salida y la estación de llegada,
 - las fechas y horarios de viaje que desea,
 - la clase,
 - el carácter directo o no directo del trayecto,
 - el número de pasajeros y su tarjeta comercial (si poseen una),
 - el país de retirada de los billetes,

2. Proposición de las ofertas existentes, así como sus Condiciones Específicas.
3. Hacer clic en la(s) Prestación(es) que desee.
4. Resumen que recogerá todas las selecciones, sus Condiciones Específicas y el precio total de la(s) Prestación(es) le permitirá comprobar los detalles del Pedido.
5. Confirmar que toda la información indicada es conforme con las indicaciones (fecha, hora, origen y destino de su viaje, modo y dirección de entrega, precio, identidad, edad de los viajeros, etc.)
6. Seleccionar el modo de envío y proporcionar los datos personales para permitir la ejecución y el seguimiento del Pedido.
7. Confirmar el Pedido.
8. Resumen del Pedido para comprobar todos los elementos que constituyen el mismo antes de introducir los datos bancarios, necesarios para efectuar el pago del Pedido.
9. Pagar el Pedido en línea de modo seguro según las condiciones definidas en el artículo 4, de manera que el contrato quedará en ese momento válidamente concluido.
10. Recepción de un correo electrónico en los cinco días siguientes a la realización del Pedido, que recogerá los elementos esenciales tales como la identificación de la Prestación solicitada, el precio y la cantidad. Todos los datos que figuren en dicho correo electrónico de confirmación del Pedido se considerarán como el acuerdo entre el Usuario y Voyages-sncf, si no los rechaza por correo electrónico enviado a la dirección customersupport_ww@voyages-sncf.com y en un plazo de 24 horas a partir de la recepción de dicha confirmación. Solo podrá rechazar dichos datos en la medida en que difieran del Pedido que Usted haya realizado.
11. En el caso de no haber recibido la confirmación del Pedido, deberá ponerse en contacto con Voyages-sncf según las condiciones previstas por el artículo 5.

El Usuario garantizará que la información (identidad, dirección de correo electrónico, dirección de correo postal, etc.) que comunique durante la realización del Pedido sean correctas, y deberá informar inmediatamente a Voyages-sncf, a través de las secciones de “Ayuda” o “Contacto” del Sitio Web, de cualquier modificación que pueda afectar a los datos del Pedido, con el fin de garantizar que el Usuario disfrutará de las Prestaciones que haya solicitado.

Cancelar un Pedido

Todas las condiciones de cancelación, de posible modificación de Pedidos y/o de reembolso están definidas en las presentes Condiciones Generales para cada tipo de Prestación, y/o en las Condiciones Específicas aplicables a cada Prestación.

El Usuario puede modificar o cancelar sus billetes en línea mediante su confirmación de pedido o mediante el formulario electrónico de las secciones de “Ayuda” o “Contacto” del Sitio Web.

Voyages-sncf advierte que ciertas Prestaciones no son cancelables y ni siquiera modificables.

2.2 ENTREGA

Salvo disposición contraria en las Condiciones Específicas y sin perjuicio de las estipulaciones recogidas en el artículo 3, los billetes emitidos en virtud de una Prestación solicitada en el Sitio Web pueden ser enviados por correo postal a la dirección de entrega mencionada en el Pedido, según las disposiciones previstas para cada tipo de Prestación en las Condiciones Específicas.

Voyages-sncf advierte que para que la entrega de los billetes sea posible, es necesario que haya como mínimo 8 días de diferencia entre la fecha del Pedido y la fecha de salida del tren.

2.3 PRUEBA

Se acuerda expresamente que, salvo error manifiesto por parte de Voyages-sncf, los datos conservados en el sistema de información de Voyages-sncf y/o de sus Socios, en especial en las herramientas de mensajería electrónica empleadas por Voyages-sncf, o en los sistemas de control de 'Billet Imprimé®' o de 'e-Billet', poseen fuerza probatoria en lo que se refiere a los Pedidos realizados y a la ejecución de las obligaciones de las partes. Los datos en soporte informático o electrónico conservados por Voyages-sncf constituyen pruebas y, si Voyages-sncf las entrega como medio de prueba en cualquier procedimiento contencioso o de otro tipo, serán admisibles, válidas y oponibles entre las partes de la misma manera, en las mismas condiciones y con la misma fuerza probatoria que cualquier documento que fuese establecido, recibido o conservado por escrito.

2.4 DERECHO DE RETRACTACIÓN

Se le informa de que, en aplicación del artículo L. 121-20-4 del Código de Consumo francés, el conjunto de las Prestaciones ofrecidas en el Sitio Web por Voyages-sncf en nombre de sus Socios no está sujeto a la aplicación del derecho de retractación previsto en los artículos L. 121-20 y siguientes del Código de Consumo francés en materia de ventas a distancia.

Consecuentemente, las Prestaciones solicitadas en el Sitio Web están exclusivamente sujetas a las condiciones de cancelación y de modificación previstas por las presentes Condiciones Generales y/o en las Condiciones Específicas aplicables.

CAPÍTULO II

CONDICIONES ESPECÍFICAS

Artículo 3. PRESTACIONES FERROVIARIAS

Las Prestaciones ferroviarias son ofrecidas por Voyages-sncf.com en nombre de sus Socios.

Todas las Condiciones Específicas relativas a las Prestaciones ferroviarias podrán ser consultadas durante la realización del Pedido y serán resumidas en la confirmación del mismo. Dichas Condiciones Específicas forman parte de las presentes Condiciones Generales y deben ser leídas con atención y en su totalidad, debiendo ser aceptadas antes de realizar cualquier Pedido.

3.1 TIPOS DE BILLETES DE TREN

Billete clásico

Podrá retirar sus billetes en Máquinas Exendedoras de Libre Servicio (exclusivamente en estaciones ferroviarias SNCF en Francia), en Tiendas Rail Europe (exclusivamente con una antelación de menos de 10 días respecto a la fecha de salida del tren, y en las siguientes ciudades: Milán, Madrid, Ginebra, Bruselas y Colonia, contra el pago de un suplemento de 8 euros en el momento de la retirada) o en las taquillas de las estaciones ferroviarias francesas, incluso cuando adquiriera dicho billete en el marco de una Prestación 'Tren + Avis'.

Recordamos que para retirar el billete de tren se solicitará la tarjeta bancaria que se haya utilizado para el pago, así como el código PIN.

Por ello, no se podrán emplear tarjetas virtuales para retirar los billetes. Igualmente, no se aceptarán las tarjetas sin chip, como American Express.

'Billet Imprimé®' SNCF

'Billet Imprimé®' es una marca registrada de la SNCF.

Algunos billetes de tren ofrecidos en el Sitio Web pueden optar a este servicio.

El Billet Imprimé es un título de transporte que se imprime y que se debe presentar durante los controles a bordo de los trenes.

Es un título de transporte personal que no puede cederse a otras personas. Durante los controles, el viajero a cuyo nombre esté emitido el billete deberá presentar obligatoriamente un documento de identidad en vigor con fotografía.

No hace falta picar este billete y debe conservarse hasta la salida en la estación de llegada.

Dicho título es únicamente válido para el tren, la fecha, la hora, la clase y el recorrido designado.

En caso de incumplimiento de alguna de las reglas descritas en el presente artículo, se considerará que dicho título de transporte no es válido.

Voyages-sncf.com informa de que los títulos de transporte ferroviario de la SNCF que gozan del servicio 'Billet Imprimé' están sujetos a las siguientes condiciones:

- Para que se pueda utilizar, un Billet Imprimé mediante el servicio Billet Imprimé debe haber sido objeto de un proceso de 'Creación'. Tras la confirmación del Pedido y el pago en línea, podrá proceder a la 'Creación' de su Billet Imprimé.
- Se podrá proceder a la Creación del Billet Imprimé:
 - inmediatamente después de la confirmación del Pedido; o
 - posteriormente en el Sitio Web.
- Para crear el Billet Imprimé, se debe ir a la página de Creación del Billet Imprimé. Para ello, se debe hacer clic en el enlace 'Imprimir su billete' indicado en el correo electrónico de confirmación del Pedido, o a partir del enlace 'Gestiona tu reserva' de la pestaña 'Tren'. Entonces, se deberá introducir el nombre de viajero y la referencia del expediente que ha sido comunicada tras realizar el Pedido, y que también está presente en el correo electrónico de confirmación del Pedido.
- En la página de Creación del Billet Imprimé del Sitio Web se deberá indicar los apellidos, el nombre y la fecha de nacimiento de cada viajero. No podrán crearse varios Billets Imprimés para un mismo viaje con el mismo nombre y apellidos.
- Tras la validación de estos elementos, Voyages-sncf.com pondrá a disposición del Usuario la imagen del billete creado, en formato de archivo '.pdf'.
- Desde el momento en que se haya realizado la Creación del Billet Imprimé, e incluso aunque no se haya imprimido aún, no se podrá cambiar ni devolver el billete. Atención: determinadas tarifas no permiten el cambio ni la devolución una vez confirmado el Pedido (ejemplo: los billetes con una tarifa tipo 'Prem's').
- El 'Billet Imprimé' puede imprimirse en cualquier momento tras su Creación, ya sea
 - inmediatamente después de su Creación; o
 - más tarde, haciendo clic en el enlace 'Imprimir billete' indicado en el correo de confirmación del Pedido, o haciendo clic en el enlace 'Mis Reservas' en la página de inicio del Sitio Web, o en el menú 'Gestiona tu reserva' de la pestaña 'Tren'.
- Atención: si se reserva un Billet Imprimé de ida y vuelta, la Creación y la impresión del Billet Imprimé de ida podrán disociarse de la Creación y la impresión del Billet Imprimé de vuelta.
- El 'Billet Imprimé' debe imprimirse de acuerdo con las Condiciones Específicas aceptadas antes de efectuar cualquier Pedido. Voyages-sncf.com no aceptará responsabilidad alguna en caso de incumplimiento de las Condiciones Específicas.
- El 'Billet Imprimé' solo será válido si se imprime en papel A4 blanco, limpio por las dos caras, sin modificación del tamaño de impresión, en formato vertical con impresora láser o de tinta de resolución mínima de 300 dpi. En ningún caso se podrá presentar en otro soporte (electrónico, pantalla, etc.).
- Es imprescindible una buena calidad de impresión. Los billetes parcialmente impresos, manchados, dañados o ilegibles no serán válidos. En caso de incidentes o de mala calidad de impresión, el Usuario deberá imprimir de nuevo el archivo '.pdf'.

Por tanto, antes de efectuar cualquier Pedido de un 'Billet Imprimé', el Usuario deberá asegurarse de que dispone de la configuración de *software* y *hardware* necesaria para imprimir su billete: un ordenador con acceso a Internet y equipado con el programa Acrobat Reader y una impresora. Deberá realizar pruebas antes de efectuar su Pedido para asegurarse de que la impresora utilizada permite imprimir correctamente el billete. Voyages-sncf.com no asumirá responsabilidad alguna en caso de imposibilidad de imprimir los billetes de tren por el hecho de incumplir el requisito de configuración del *software* y *hardware* que anteriormente citado.

'Billet Imprimé®' iDTGV

Los billetes de tren de iDTGV se entregarán únicamente en el formato Billet Imprimé®. No se podrá retirar un Pedido en Máquinas Exendedoras de Libre Servicio en las estaciones de la SNCF en Francia, en las ventanillas de las estaciones ferroviarias de la SNCF en Francia ni en Tiendas Rail Europe.

El Billet Imprimé de iDTGV es un título de transporte que se imprime y se debe presentar durante los controles a bordo de los trenes.

Es un título de transporte personal que no puede cederse a otras personas. Durante los controles, el viajero a cuyo nombre esté emitido el billete deberá presentar obligatoriamente un documento de identidad en vigor con fotografía.

No hace falta picar el billete y se debe conservarse hasta la salida en la estación de llegada.

Dicho título de transporte es únicamente válido para el tren, la fecha, la hora, la clase y el recorrido designado.

Voyages-sncf.com advierte que los títulos de transporte ferroviario de iDTGV están sujetos a las siguientes condiciones:

- Para que se pueda utilizar, el Billet Imprimé debe haber sido objeto de un proceso de 'Creación'. Tras la validación del Pedido y el pago en línea, se podrá proceder a la 'Creación' del Billet Imprimé.
- Se podrá proceder a la Creación de su Billet Imprimé:
 - inmediatamente después de la validación del Pedido; o
 - más tarde en el Sitio Web.
- Para crear el Billet Imprimé, se debe ir a la página de 'Creación del Billet Imprimé'. Para ello, se debe hacer clic en el enlace 'Imprimir billete' indicado en el correo electrónico de confirmación del Pedido, o a partir del enlace 'Gestiona tu reserva' de la pestaña 'Tren'. Entonces, se deberá introducir el nombre y la referencia del expediente que se le haya sido comunicada tras realizar el Pedido, y que también aparece en el correo electrónico de confirmación del Pedido.
- En la página de Creación del Billet Imprimé del Sitio Web, se deberá indicar los apellidos, el nombre y la fecha de nacimiento de cada viajero. No podrán crearse varios Billets imprimés para un mismo viaje con el mismo nombre y apellidos.
- Tras la validación de estos elementos, Voyages-sncf.com pondrá a disposición del Usuario la imagen del billete creado, en formato de archivo '.pdf'.
- Desde el momento en que se haya realizado la Creación del Billet Imprimé, e incluso aunque no se haya imprimido aún, no se podrá cambiar ni devolver el billete.
- El 'Billet Imprimé' puede imprimirse en cualquier momento tras su Creación, o
 - inmediatamente después de su Creación; o
 - más tarde en los quioscos iDTGV presentes en algunas estaciones ferroviarias, o en el Sitio Web haciendo clic en el enlace 'Imprimir billete' indicado en el correo de confirmación de Pedido, o en el enlace "Mis reservas" en la página de inicio del Sitio Web, o en el menú 'Gestiona tu reserva' del apartado 'Tren'.
- Atención: si se reserva un Billet Imprimé de ida y vuelta, la Creación y la impresión del Billet Imprimé de ida no podrán dissociarse de la Creación y la impresión del Billet Imprimé de vuelta.

- El 'Billet Imprimé' debe imprimirse de acuerdo con las Condiciones Específicas aceptadas antes de realizar cualquier Pedido. Voyages-sncf.com no asumirá responsabilidad alguna en caso de incumplimiento de las Condiciones Específicas.
- El 'Billet Imprimé' solo será válido si se imprime en papel A4 blanco, limpio por las dos caras, sin modificación del tamaño de impresión, en formato vertical con impresora láser o de tinta de resolución mínima de 300 dpi. En ningún caso se podrá presentar en otro soporte (electrónico, pantalla, etc.).
- Es imprescindible una buena calidad de impresión. Los billetes parcialmente impresos, manchados, dañados o ilegibles no serán válidos.

Por tanto, antes de efectuar cualquier Pedido de un 'Billet Imprimé', el Usuario deberá asegurarse de que dispone de la configuración de *software* y *hardware* necesaria para imprimir su billete: un ordenador con acceso a Internet y equipado con el programa Acrobat Reader y una impresora. Deberá realizar pruebas antes de efectuar su Pedido para asegurarse de que la impresora utilizada permite imprimir correctamente el billete. Voyages-sncf.com no asumirá responsabilidad alguna en caso de imposibilidad de imprimir los billetes de tren por el hecho de incumplir el requisito de configuración del *software* y *hardware* que anteriormente citado.

Más allá de los criterios de validez mencionados anteriormente, el billete sólo será válido en función del control efectuado electrónicamente gracias al dispositivo de lectura del código de barras de iDTGV.

'e-Ticket' TGV e INTERCITÉS

Algunos trenes como TGV o INTERCITÉS vendidos por Voyages-sncf.com se ofrecen con el servicio e-Ticket.

Si se elige este servicio de billete electrónico, Voyages-sncf propone adquirir una tarjeta de fidelidad compatible (algunas tarjetas *Grand Voyageur* y *Grand Voyageur le Club*) o imprimir la confirmación de este e-ticket que deberá presentar a bordo del tren. Si se es titular de una tarjeta compatible con e-Ticket se podrá imprimir el correo electrónico de pedido que servirá de memoria de viaje (información importante del viaje: horas de salida y de llegada, números de tren, vagón y asiento). Recordamos que se deberá haber introducido el número de tarjeta *Grand Voyageur* o *Grand Voyageur le Club* en el momento de realizar el pedido para poder disfrutar de este servicio.

Este billete es nominativo, individual y no transferible. Durante los controles, el viajero a cuyo nombre esté emitido el e-ticket deberá poder presentar un documento de identidad en vigor y con fotografía.

La confirmación del e-Ticket evita tener que picarlo en la estación.

El e-Ticket solo es válido para el tren, la fecha, la clase y el recorrido designado.

En caso de incumplimiento de alguna de las reglas mencionadas anteriormente, el e-Ticket se considerará no válido.

Voyages-sncf.com informa de que el servicio e-Ticket está sujeto a las etapas y condiciones siguientes:

- Antes del pago, se deberá introducir los apellidos, el nombre y la fecha de nacimiento de los pasajeros y el número de la tarjeta de fidelidad, en el caso de que se posean una. Entonces, se podrá proceder al pago del Pedido.
- Se puede proceder a la impresión de la confirmación del billete electrónico e-Ticket:
 - inmediatamente después de realizar el Pedido, haciendo clic en el enlace 'Imprimir billete'; o
 - posteriormente, haciendo clic en el enlace 'Imprimir billete' indicado en el correo de confirmación del Pedido a partir del enlace 'Gestiona tu reserva' de la pestaña 'Tren'; entonces, se deberá introducir el nombre y la referencia del expediente de viaje (6 letras) que haya sido comunicada tras realizar el Pedido, y que también aparece en el correo electrónico de confirmación del Pedido; o
 - posteriormente, en una máquina expendedora de libre-servicio en una estación de la SNCF en Francia, con la tarjeta bancaria que se haya utilizado para pagar el Pedido o la referencia del expediente de viaje con el nombre que tenga asociado, o en las ventanillas de las estaciones de la SNCF en Francia, con la referencia expediente de viaje que haya sido comunicada tras realizar el Pedido.
- Voyages-sncf.com pondrá a disposición del Usuario la imagen de la confirmación del e-Billet en formato '.pdf', que se podrá imprimir.

- El billete electrónico e-Ticket puede ser cambiado y/o reembolsado según las condiciones de cambio y devolución asociadas a la tarifa utilizada. Se podrán aplicar deducciones sobre el precio del billete en función de la fecha de su solicitud de cambio y/o cancelación.
- Si se decide imprimir la confirmación del e-Ticket, la impresión deberá ser conforme con las Condiciones Específicas previamente aceptadas durante la realización del pedido. Voyages-sncf.com no asumirá responsabilidad alguna en caso de incumplimiento de las Condiciones Específicas:
 - El e-Ticket solo será válido si se imprime en papel A4 blanco, limpio por las dos caras, sin modificación del tamaño de impresión, en formato vertical con impresora láser o de tinta de resolución mínima de 300 dpi. En ningún caso se podrá presentar en otro soporte (electrónico, pantalla, etc.).
 - Es imprescindible una buena calidad de impresión. En caso de incidentes o de mala calidad de impresión, el Usuario deberá imprimir de nuevo el archivo '.pdf'.
 - Por tanto, antes de efectuar cualquier Pedido de un e-Ticket, el Usuario deberá asegurarse de que dispone de la configuración de *software* y *hardware* necesaria para imprimir su billete: un ordenador con acceso a Internet y equipado con el programa Acrobat Reader y una impresora. Deberá realizar pruebas antes de efectuar su Pedido para asegurarse de que la impresora utilizada permite imprimir correctamente el e-Ticket. Voyages-sncf.com no asumirá responsabilidad alguna en caso de imposibilidad de imprimir sus billetes por el hecho de incumplir el requisito de configuración del *software* y *hardware* anteriormente citado.

'Tickeless' Thalys

Los billetes de los trenes Thalys vendidos en Voyages-sncf.com se ofrecen con el formato Ticketless, que permite viajar en las líneas de la red internacional Thalys sin disponer de un título de transporte físico.

Se enviará por correo electrónico la confirmación del billete TICKETLESS a la dirección de cada pasajero que se haya indicado durante la realización del Pedido.

El control y la validación de estos billetes virtuales serán efectuados en el momento de llegada a la puerta de los trenes, antes del acceso al tren y/o a bordo del tren por el revisor (*Train Manager*). El control podrá llevarse a cabo mediante presentación sencilla del TICKETLESS y/o de la tarjeta Thalys TheCard y/o de la tarjeta de un socio Thalys y/o de la confirmación del Ticketless que lleve el código de barras y/o mediante la presentación de un documento de identidad oficial.

Usted está autorizado a viajar con TICKETLESS tan solo si posee una tarjeta válida Thalys TheCard a su nombre o la confirmación del billete TICKETLESS impresa con un código de barras. A falta de estos elementos, se considerará que usted está en situación irregular y será objeto de regularización por parte del revisor. En caso de fraude manifiesto respecto a un viaje TICKETLESS, los TICKETLESS que no se hayan aún empleado no serán reembolsados. Las reglas de regularización son las mismas que las del billete en formato papel. El Servicio de Atención al Cliente de www.voyages-sncf.com podrá tratar cualquier reclamación relativa a la utilización del servicio TICKETLESS.

El resto de disposiciones relativas al servicio TICKETLESS se describen en las Condiciones de Uso del TICKETLESS Thalys que Usted debe haber aceptado obligatoriamente durante la realización del Pedido.

3.2 TREN + AVIS

En el presente Sitio Web se ofrece además la Prestación de alquiler de vehículos, suministrada por la SNCF en cooperación con la empresa Avis.

Esta Prestación está sujeta a las Condiciones Específicas de la sociedad Avis, condiciones que el Usuario deberá aceptar en el momento de realizar el Pedido.

CAPÍTULO III

CONDICIONES FINANCIERAS

Artículo 4. CONDICIONES FINANCIERAS

4.1 PRECIO

Las descripciones de las Prestaciones que aparecen en el Sitio Web detallan los elementos incluidos en el precio para cada Prestación.

Los precios están indicados en euros, e incluyen todos los gastos.

4.2 PAGO

El pago del precio de las Prestaciones se efectuará en euros en el momento del Pedido. El Usuario deberá proporcionar su número de tarjeta bancaria a través de un sistema de pago completamente seguro.

Salvo disposiciones contrarias previstas en las Condiciones Específicas, los pagos realizados en el Sitio se efectuarán con tarjeta bancaria (se aceptan las tarjetas de las redes Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard o American Express) mediante un sistema de pago seguro. Le advertimos que los pagos de los billetes de tren que deban retirarse en una máquina expendedora de libre servicio en alguna estación de la SNCF en Francia, o en ventanilla o en una tienda de la SNCF en Francia o en tiendas Rail Europe, no podrán efectuarse con tarjeta American Express, tarjeta sin chip o tarjeta virtual.

En el caso de que el pago sea irregular, incompleto o inexistente, por una razón que se pueda imputar al Usuario, se anularía la venta de dichas Prestaciones (gastos a cargo del Usuario)

CAPÍTULO V

OTROS

Artículo 5. INFORMACIONES Y RECLAMACIONES

Cualquier solicitud de información, de aclaraciones y de seguimiento de Pedidos o cualquier reclamación deberá enviarse a través de los apartados “Contacto” o “Ayuda” del Sitio Web o por correo a nuestro Servicio de Atención al Cliente: VOYAGES-SNCF.COM, Carrer Fluvia 65 METROVACESA, PARC 22@, EDIFICIO B PB recepción, 08019 BARCELONA, SPAIN.

El cliente puede acudir al mediador de la FEVAD o al Defensor del Pueblo Europeo, cuyos datos personales y modalidades de introducción de datos están disponibles respectivamente en los sitios web <http://www.fevad.com> y <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Artículo 6. PROPIEDAD INTELECTUAL

6.1 ASPECTOS GENERALES

Voyages-sncf o sus Socios son titulares de todos los derechos de propiedad intelectual relativos al Sitio Web, que les pertenecen o sobre los cuales poseen los derechos de uso relativos.

El acceso al Sitio Web no le confiere al Usuario ningún derecho sobre los derechos de propiedad intelectual relativos al Sitio Web, que seguirán siendo propiedad exclusiva de Voyages-sncf o de sus Socios.

Los elementos disponibles en el Sitio Web, en especial en forma de textos, fotografías, imágenes, iconos, tarjetas, sonidos, vídeos, programas informáticos o bases de datos, también están protegidos por los derechos de propiedad intelectual e industrial, y por otros derechos privativos que de los Voyages-sncf o sus Socios son titulares.

Salvo disposiciones señaladas en las presentes Condiciones Generales, el Usuario no podrá, en ningún caso, reproducir, representar, modificar, transmitir, publicar, adaptar, en cualquier soporte, por cualquier medio, o explotar de cualquier manera posible, la totalidad o parte del Sitio Web sin la autorización previa y por escrito de Voyages-sncf. Dicha prohibición se refiere en particular, aunque no exclusivamente, a prácticas como el *scrapping* o el uso de robots con fines de extracción, de reproducción de cualquier elemento del Sitio Web, incluidas las ofertas de Prestaciones que se presentan en el mismo, en especial con fines comerciales.

La explotación que no haya sido previamente autorizada por Voyages-sncf, para cualquier finalidad, y de la totalidad o parte del Sitio Web podrá ser objeto de cualquier acción que se considere apropiada, en especial de una demanda por falsificación.

Solo se autoriza el uso de una parte no sustancial del Sitio Web con fines estrictamente privados y no comerciales.

Queda prohibida la inserción de enlaces mediante hipertextos hacia la totalidad o parte del Sitio Web sin la autorización previa y por escrito de Voyages-sncf.

6.2 PROGRAMA

El uso de cualquier programa que se descargue del Sitio Web y que permita acceder a determinados servicios se regirá por los términos de la licencia que le acompañan. El usuario se compromete a no instalar, copiar o utilizar este programa antes de haber aceptado los términos de dicha licencia.

Para cualquier programa que no venga acompañado de una licencia, se le concederá un derecho de uso temporal, privado, personal, no transferible y no exclusivo sobre dicho programa para que pueda, exclusivamente, acceder a los servicios que necesitan la utilización de dicho programa. Cuando instale o utilice el programa, el Usuario se compromete a respetar dicha condición.

Artículo 7. RESPONSABILIDAD Y GARANTIAS

7.1 PARA LA UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

Voyages-sncf no garantiza que el Sitio Web esté libre de anomalías, errores o problemas informáticos, ni que estos puedan ser corregidos, ni que el Sitio Web funcione sin interrupciones o averías, y ni siquiera que sea compatible con un material o una configuración particular diferente de la que menciona expresamente Voyages- sncf.

Voyages-sncf no será en ningún caso responsable del mal funcionamiento imputable a programas de terceros.

En ningún caso Voyages-sncf será responsable por cualquier tipo de daño previsible o imprevisible, material o inmaterial (incluida la pérdida de beneficios o de oportunidad, etc.) que se deriven del uso o de la imposibilidad total o parcial de usar el Sitio Web. Por último, dado que Voyages-sncf no puede controlar todos los sitios web en los que aparece mediante enlaces con hipertextos, que solo existen para facilitar las búsquedas del Usuario, Voyages-sncf no será en ningún caso responsable de su contenido.

El Usuario declara conocer las características y los límites de Internet, en particular, sus desarrollos técnicos, los tiempos de respuesta para consultar, solicitar o transferir datos y los riesgos ligados a la seguridad de las comunicaciones.

Asimismo, reconoce que ha comprobado que la configuración informática que utiliza no contiene ningún virus y que está en perfecto estado de funcionamiento.

7.2 PARA LAS PRESTACIONES

Voyages-sncf se asegurará con sus Socios de que las Prestaciones previstas en el contrato que han acordado con el Usuario se desarrollan satisfactoriamente. Sin embargo, no será en ningún caso responsable por cualquier incumplimiento o mala ejecución de la totalidad o parte de las Prestaciones previstas en el contrato, ya sean

imputables a sus actos, al hecho imprevisible e irreparable de un tercero ajeno a la prestación, o a un caso de fuerza mayor.

7.3 PARA EL SUMINISTRO DEL 'BILLET IMPRIMÉ®', DEL 'E-BILLET' Y DEL 'TICKETLESS'

Salvo mal funcionamiento del Sitio Web que se le pudiera imputar al Usuario, Voyages-sncf no será responsable de los errores que puedan surgir durante la realización del Pedido, del tratamiento o impresión del Billet Imprimé, del e-Billet o del TICKETLESS, ya sean imputables a los actos del Usuario, a la acción imprevisible e irreparable de un tercero ajeno a la Prestación, o a un caso de fuerza mayor (por ejemplo, errores causados por cualquier material, programa o medio de conexión empleado o por un tercero prestatario).

Artículo 8. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos comunicados por el Usuario permiten a Voyages-sncf, así como a sus Socios, tratar y ejecutar los Pedidos realizados en el presente Sitio Web.

En todo momento el Usuario tendrá la posibilidad de ejercer su derecho de acceso, rectificación o cancelación de sus datos previsto en el artículo 32 de la ley francesa "Informatique et Libertés", equivalente a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal española. Para ejercer este derecho, deberá enviar una solicitud a través de las secciones de "Contacto" o Ayuda" del Sitio Web o por correo, a nuestro Servicio de Atención al Cliente: VOYAGES-SNCF.COM, Service Réclamation Europe, 2 place de la Défense, CNIT 1 - BP 440, 92053 La Défense cedex, France.

Voyages-sncf se preocupa por el respeto de la protección de las informaciones que recoge a través del Sitio Web. Para garantizar dicha protección, ha puesto en marcha un programa de seguridad de la información almacenada en su sistema que está dotado de un sistema de cifrado de los datos y de un dispositivo de protección de programas.

Cuando el Usuario entra por primera vez en el Sitio Web, podrá elegir idioma y le propondrá memorizar dicha información. El idioma que elija en ese momento será el idioma por defecto cada vez que ese Usuario entre en el Sitio Web. Por dicha razón, el Usuario debe aceptar el uso de *cookies*, es decir, pequeños ficheros de texto que se encuentran en la parte superior de la pantalla con el fin de registrar información acerca de la navegación del Usuario.

Con este fin, Voyages-sncf y La Agencia Voyages-sncf.com ponen a disposición del Usuario de forma permanente una '[Política de confidencialidad](#)', accesible mediante enlace hipertexto en la parte inferior de todas las páginas del Sitio Web.

Artículo 9. DERECHO APLICABLE Y JURISDICCIONES COMPETENTES

Las presentes Condiciones Generales y, de forma más amplia, el contrato que el Usuario firma con Voyages-sncf están sujetos al derecho francés.

Cualquier litigio relativo a su interpretación y/o su ejecución será competencia de los tribunales franceses.

Artículo 10. DISPOSICIONES FINALES

El hecho de que Voyages-sncf no ejerza, en un momento u otro, sus derechos sobre alguna de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales no podrá interpretarse como una renuncia a estas últimas, pudiendo hacerlas prevalecer posteriormente.

En el caso en el que una de las disposiciones de las Condiciones Generales fuera declarada nula o sin efecto, se consideraría como no redactada, sin que esto afectase a la validez del resto de disposiciones, salvo si la disposición declarada nula o sin efecto fuera esencial y determinante.

Cualquier caso de fuerza mayor que imposibilite la ejecución de la prestación (incluidas la interrupción de los medios de telecomunicaciones o una huelga de transportistas) extinguirá las obligaciones que pesan sobre Voyages-sncf y que se vean afectadas por el caso de fuerza mayor. Las Prestaciones no ejecutadas con motivo de un caso de fuerza mayor darán lugar a un reembolso. Sin embargo, dicho incumplimiento no dará lugar a ningún tipo de indemnización por daños y perjuicios.