

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Site www.voyages-sncf.com

## PREAMBULE

## CHAPITRE I GENERALITES

### Article 1. DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

- 1.1 DEFINITIONS
- 1.2 CHAMP D'APPLICATION

### Article 2. UTILISATION DU SITE [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)

- 2.1 UTILISER LE SITE
  - [Conditions d'utilisation](#)
  - [Passation de Commandes](#)
  - [Annulation de Commandes](#)
- 2.2 LIVRAISON
- 2.3 PREUVE
- 2.4 DROIT DE RETRACTATION

## CHAPITRE II CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS FERROVIAIRES PROPOSEES PAR VOYAGES-SNCF.COM

### Article 3. PRESTATIONS FERROVIAIRES

- 3.1 BILLETS DE TRAIN
  - [Retrait des billets](#)
  - [Conditions du « Billet Imprimé® » de la SNCF](#)
  - [Conditions du « Billet Imprimé® » d'iDTGV](#)
  - [Conditions du « e-Billet »](#)
- 3.2 PRESTATION « TRAIN+AVIS »

## CHAPITRE III CONDITIONS FINANCIERES

### Article 4. CONDITIONS FINANCIERES DES PRESTATIONS FERROVIAIRES ET NON FERROVIAIRES

- 4.1 PRIX ET TAXES
- 4.2 PAIEMENT DU PRIX
- 4.3 TAUX DE CHANGE

## CHAPITRE IV DIVERS

### Article 5. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

## Article 6. PROPRIETE INTELLECTUELLE

6.1 GENERALITES

6.2 LOGICIEL

## Article 7. RESPONSABILITE ET GARANTIES

7.1 POUR L'UTILISATION DU SITE

7.2 POUR LES PRESTATIONS

7.3 POUR LA FOURNITURE DE « BILLETS IMPRIMES® » ET DE « E-BILLET »

## Article 8 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

## Article 9. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

## Article 10. DISPOSITIONS FINALES

## PREAMBULE

Les prestations présentes sur le site Internet [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) (ci-après le « Site ») sont proposées par la société Voyages-sncf.com qui propose, au nom de ses Partenaires, des prestations ferroviaires, en particulier :

- les billets de train, ○ la prestation « Train + Avis »

ci-après les « Prestations ferroviaires ».

*Voyages-sncf.com est une société de droit français, par actions simplifiée au capital de 10.672.000 Euros, dont le siège social se situe au 2, place de la Défense, CNIT 1, 92053 Paris La Défense Cedex, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 431 810 621 titulaire de la Licence d'agent de voyages n° LI 092 01 002.*

*Garantie financière : APS - Voyages-sncf.com a souscrit une assurance dans les conditions prévues par le Code du Tourisme, auprès de GAN EURO COURTAGE 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 GENERALITES

## Article 1. DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1 DEFINITIONS

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

« Partenaire » désigne tout prestataire fournisseur de Prestations. Le terme « Partenaire » comprend notamment la SNCF, en tant que fournisseurs de Prestations ferroviaires.

« Prestation » désigne une prestation de fourniture de services, telle que la fourniture de Prestations ferroviaires, à l'article 3.

« Vous » ou « l'Utilisateur » désigne toute personne utilisant le Site, notamment afin de réserver, commander et/ou acheter toute Prestation proposée par Voyages-sncf.com au nom de ses Partenaires.

## 1.2 CHAMP D'APPLICATION

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 Voyages-sncf.com au nom de leurs Partenaires.

Elles sont valables à compter du 14 août 2013. 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. Il est également conseillé à l'Utilisateur de lire les présentes Conditions Générales à chaque visite du Site, dès lors que celles-ci peuvent être modifiées. De telles modifications ne seront pas applicables aux réservations préalablement effectuées et confirmées par Voyages-sncf.com.

## Article 2. UTILISATION DU SITE [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)

La Commande de Prestations est réservée aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté par un clic, les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, ainsi que les Conditions Spécifiques propres à chaque Prestation, de façon préalable à chaque Commande.

### 2.1 UTILISER LE SITE

#### Conditions d'utilisation

Pour utiliser le Site, 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 garanzissez 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 Voyages-sncf.com, à tout moment, de vous permettre d'accéder aux Prestations proposées sur le Site.

#### Passation de Commandes

Vous pouvez commander les Prestations disponibles sur le Site, après avoir validé les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Spécifiques.

La procédure de passation des Commandes comporte au minimum les étapes suivantes :

1. Vous effectuez une recherche en indiquant les éléments suivants :

- la gare de départ et la gare d'arrivée,
- les dates et horaires souhaités de voyage,
- la classe de réservation,
- le caractère direct ou pas du trajet,

- le nombre de passager et leur éventuelle carte commerciale,
  - le pays de retrait des billets,
2. Suite à votre requête, le Site vous communique une ou plusieurs offres de Prestations ainsi que leurs Conditions Spécifiques.
  3. Vous cliquez sur la ou les Prestation(s) de votre choix.
  4. Un récapitulatif, reprenant l'ensemble de vos choix, leurs Conditions Spécifiques et le prix total de la ou des prestation(s), vous permet de vérifier le détail de votre Commande.
  5. Vous devez alors vous assurer que toutes les informations affichées sont conformes à vos indications (date, heure, l'origine et la destination de votre voyage, mode et adresse de livraison, prix, identité, âge des voyageurs, etc...) ; elles ne pourront plus être modifiées après validation de votre Commande.
  6. Une fois ces vérifications effectuées, vous devez sélectionner le mode de retrait que vous souhaitez et renseigner les données personnelles vous concernant permettant l'exécution et le suivi de votre Commande.
  7. Vous pouvez ensuite, sous réserve d'avoir préalablement accepté les présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques qui lui sont applicables, valider votre Commande.
  8. Un nouveau récapitulatif de commande vous permet de vérifier l'ensemble des éléments constitutifs de votre commande avant la saisie de vos coordonnées bancaires nécessaires au paiement de la commande.
  9. Vous payez votre Commande en ligne en mode sécurisé dans les conditions définies à l'article 4 et le contrat est alors valablement conclu.
  10. Voyages-sncf.com, au nom de leurs Partenaires, Vous transmet dans les meilleurs délais, et en toute hypothèse dans les cinq jours suivant votre Commande, par courrier électronique, la confirmation de votre Commande reprenant les éléments essentiels tels que l'identification de la Prestation commandée, le prix et la quantité.  
Toutes les mentions figurant dans ce courrier électronique de confirmation de Commande seront réputées constituer l'accord entre Vous et Voyages-sncf.com, si vous ne les avez pas contestées par courrier électronique à l'adresse suivante [customersupport\\_ww@voyages-sncf.com](mailto:customersupport_ww@voyages-sncf.com) et ce, dans un délai de 24 heures à compter de la réception de cette confirmation. Elles ne pourront être contestées que pour autant qu'elles diffèrent de la Commande que Vous avez effectuée.
  11. Dans l'hypothèse où Vous ne recevriez pas de confirmation de Commande, il vous incombe de contacter Voyages-sncf.com dans les conditions prévues à l'article 5.

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 Voyages-sncf.com par le formulaire électronique « Aide et contact » présent sur le Site, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de lui permettre de s'assurer que vous bénéficierez des Prestations que vous avez commandées.

### Annulation de Commandes

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

Vous pouvez modifier ou annuler vos billets en ligne via votre confirmation de commande ou par le formulaire électronique « Aide et contact ».

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

## 2.2 LIVRAISON

Sauf disposition contraire dans les Conditions Spécifiques et sous réserve des stipulations visées à l'article 3, les billets émis au titre d'une Prestation commandée sur le Site peuvent être adressés 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.

Nous attirons votre attention sur le fait que pour que les livraisons de vos billets soient possibles, il faut qu'un minimum de 8 jours sépare votre date de Commande de votre date de départ.

## 2.3 PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de Voyages-sncf.com, les données conservées dans le système d'information de Voyages-sncf.com et/ou de ses Partenaires, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par Voyages-sncf.com, 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 Voyages-sncf.com constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par Voyages-sncf.com 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 RETRACTATION

Vous êtes informé que, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'ensemble des Prestations proposées sur le Site par Voyages-sncf.com au nom de leurs Partenaires n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et suivants du Code de la consommation français 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.

## CHAPITRE II

### CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS FERROVIAIRES

## Article 3. PRESTATIONS FERROVIAIRES

Les Prestations ferroviaires sont proposées par Voyages-sncf.com au nom de ses Partenaires.

Toutes les Conditions Spécifiques relatives à la fourniture de Prestations ferroviaires sont accessibles au moment de votre Commande et récapitulées dans votre confirmation de Commande. Ces Conditions Spécifiques font partie intégrante des présentes Conditions Générales et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

### 3.1 BILLETS DE TRAIN

#### Retrait des billets

Vos billets peuvent être retirés soit en Borne Libre Service uniquement en gares SNCF en France, soit en Boutiques Rail Europe (uniquement à moins de 10 jours du départ et dans les villes suivantes : Milan, Madrid, Genève, Bruxelles, Genève et Cologne et contre le paiement d'un supplément de 8 euros à payer sur place) soit au guichet des gares françaises, y compris lorsque ce billet vous est fourni dans le cadre d'une Prestation « Train + Avis ».

Nous attirons votre attention sur le fait que la carte bancaire ayant servi au paiement ainsi que son code confidentiel associé vous seront demandé pour retirer votre billet.

De ce fait, il est à noter que les cartes virtuelles ne pourront être utilisées pour retirer votre billet. De même, les cartes sans puce, telles que American Express, ne sont pas acceptées.

### Conditions du « Billet Imprimé® » de la SNCF

« Billet Imprimé® » est une marque déposée de la SNCF.

Certains billets de train proposés sur le Site sont éligibles au Billet Imprimé.

Le Billet Imprimé est un titre de transport que vous imprimez vous-même et que vous devez présenter lors des contrôles à bord des trains.

C'est un titre de transport personnel qui ne peut être cédé. Lors des contrôles, le voyageur au nom duquel est établi le billet devra obligatoirement présenter une pièce d'identité en cours de validité avec photo.

Il est dispensé de compostage et doit être conservé jusqu'à la sortie de la gare d'arrivée.  
Ce titre est uniquement valable pour le train, la date, l'heure, la classe et le parcours désignés.

En cas de non respect de l'une des règles précisées au présent article, ce titre sera considéré comme non valable.

Voyages-sncf.com attire votre attention sur le fait que les titres de transport ferroviaire de la SNCF bénéficiant du service « Billet Imprimé » sont soumis aux conditions suivantes :

- Pour être utilisable, un Billet Imprimé doit avoir fait l'objet d'une « Création ». Après validation de la Commande et paiement en ligne, vous pourrez procéder à la « Création » de votre Billet Imprimé.
- Vous pouvez procéder à la Création de votre Billet Imprimé :
  - soit immédiatement après validation de votre Commande ;
  - soit ultérieurement sur le Site.
- Pour créer votre Billet Imprimé, vous devez vous rendre sur la page de Création du Billet Imprimé. Pour ce faire, vous pouvez cliquer sur le lien « Imprimer votre billet » indiqué sur le courrier électronique de confirmation de Commande ou à partir du lien « Gérer mes commandes » de l'onglet « Train ».  
Vous devrez alors saisir votre nom ainsi que la référence dossier qui Vous a été communiquée à l'issue de votre Commande, présent également dans le courrier électronique de confirmation de Commande.
- Sur la page de Création du Billet Imprimé du Site, vous devez indiquer les nom, prénom et date de naissance de chaque voyageur. Pour le même voyage, il ne pourra être édité plusieurs Billets Imprimés aux mêmes nom et prénom.
- Après validation des éléments ainsi saisis, Voyages-sncf.com met à votre disposition l'image du billet créé, sous forme de fichier « .pdf ».
- Dès que la Création du Billet Imprimé a été effectuée, et même si celui-ci n'a pas encore été imprimé, il n'est ni échangeable, ni remboursable. Attention, certains tarifs ne sont ni échangeables ni remboursables dès la Commande (exemple : les billets de type « Prem's »).
- Le « Billet Imprimé » peut être imprimé à tout moment après sa Création, > redondant
  - soit directement après sa Création,
  - soit ultérieurement en cliquant sur le lien « Imprimer votre billet » indiqué sur le courrier de confirmation de Commande, ou en cliquant sur le lien « Mes Réservations Train » en page d'accueil du Site, ou sur le menu « Mes Réservations Train » de l'onglet « Train ».
- Attention : si vous achetez un Billet Imprimé aller-retour, la Création et l'impression du Billet Imprimé aller ne seront pas dissociables de la Création et de l'impression du Billet retour.
- Le « Billet Imprimé » doit être imprimé conformément aux Conditions Spécifiques acceptées préalablement à toute Commande. Voyages-sncf.com décline toute responsabilité en cas de non-respect des Conditions Spécifiques.
- Le « Billet Imprimé » 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. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne sont pas valables. 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 « Billet Imprimé », vous devez vous assurer que vous pourrez disposer de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer votre 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 billet. Voyages-sncf.com décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer vos billets du fait du non respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus.

### Conditions du « Billet Imprimé® » d'iDTGV

Les billets de train d'iDTGV sont uniquement délivrés sous le format Billet Imprimé®. Vous ne pouvez pas retirer une Commande en Borne Libre Service en gare SNCF en France, aux guichets des gares SNCF en France ou en Boutique Rail Europe.

Le Billet Imprimé d'iDTGV est un titre de transport que vous imprimez vous-même et que vous devez présenter lors des contrôles à bord des trains.

C'est un titre de transport personnel qui ne peut être cédé. Lors des contrôles, le voyageur au nom duquel est établi le billet devra obligatoirement présenter une pièce d'identité en cours de validité avec photo.

Il est dispensé de compostage et doit être conservé jusqu'à la sortie de la gare d'arrivée.

Ce titre est uniquement valable pour le train, la date, l'heure, la classe et le parcours désignés.

**Voyages-sncf.com attire votre attention sur le fait que les titres de transport ferroviaire d'iDTGV sont soumis aux conditions suivantes :**

- Pour être utilisable, un Billet Imprimé doit avoir fait l'objet d'une « Création ». Après validation de la Commande et paiement en ligne, vous pourrez procéder à la « Création » de votre Billet Imprimé.
- Vous pouvez procéder à la Création de votre Billet Imprimé :
  - soit immédiatement après validation de votre Commande ;
  - soit ultérieurement sur le Site.
- Pour créer votre Billet Imprimé, vous devez vous rendre sur la page de Création du Billet Imprimé. Pour ce faire, vous pouvez cliquer sur le lien « Imprimer votre billet » indiqué sur le courrier électronique de confirmation de Commande ou à partir du lien « Gérer mes commandes » de l'onglet « Train ».
- Vous devrez alors saisir votre nom ainsi que la référence dossier qui Vous a été communiquée à l'issue de votre Commande, présent également dans le courrier électronique de confirmation de Commande.
- Sur la page de Création du Billet Imprimé du Site, vous devez indiquer les nom, prénom et date de naissance de chaque voyageur. Pour le même voyage, il ne pourra être édité plusieurs Billets Imprimés aux mêmes nom et prénom.
- Après validation des éléments ainsi saisis, Voyages-sncf.com met à votre disposition l'image du billet créé, sous forme de fichier « .pdf ».
- Dès que la Création du Billet Imprimé a été effectuée, et même si celui-ci n'a pas encore été imprimé, il n'est ni échangeable, ni remboursable.
- Le « Billet Imprimé » peut être imprimé à tout moment après sa Création,
  - soit directement après sa Création,
  - soit ultérieurement à partir des kiosques iDTGV présents dans certaines gares, ou sur le Site, en cliquant sur le lien « Imprimer votre billet » indiqué sur le courrier de confirmation de Commande, ou en cliquant sur le lien « Mes Réservations Train » en page d'accueil du Site, ou sur le menu « Mes Réservations Train » de l'onglet « Train ».
- Attention : si vous achetez un Billet Imprimé aller-retour, la Création et l'impression du Billet Imprimé

aller ne seront pas dissociables de la Création et de l'impression du Billet retour.

- Le « Billet Imprimé » doit être imprimé conformément aux Conditions Spécifiques acceptées préalablement à toute Commande. Voyages-sncf.com décline toute responsabilité en cas de non-respect des Conditions Spécifiques.
- Le « Billet Imprimé » 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. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne sont pas valables.

En conséquence, avant toute Commande de « Billet Imprimé », vous devez vous assurer que vous pourrez disposer de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer votre 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 billet. Voyages-sncf.com décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer vos billets du fait du non respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus.

Au-delà des critères de validité tels que mentionnés ci-dessus, votre billet n'est en outre valable que sous réserve du contrôle effectué électroniquement grâce au dispositif de lecture des codes à barres d'iDTGV.

### Conditions du « service e-billet »

Certains billets de train vendus par Voyages-sncf.com vous sont proposés en service e-billet.

Si Vous choisissez le service e-billet, nous vous invitons à vous munir d'une carte compatible e-billet (certaines cartes Grand Voyageur et Grand Voyageur le Club) ou à imprimer la confirmation e-billet que vous devrez présenter à bord du train. Si vous êtes porteur d'une carte compatible e-billet, pour votre confort, vous pouvez imprimer le mail de 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 carte « 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.

La confirmation e-billet est dispensée de compostage.

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

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

Voyages-sncf.com 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 à partir du lien « Gérer mes commandes » de l'onglet « Train ». ○ 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 en gare SNCF en France, 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 SNCF en France, avec la référence dossier voyage qui vous a été communiquée à l'issue de votre Commande.
- Voyages-sncf.com met alors à votre disposition l'image de la confirmation e-billet, sous forme de



fichier « .pdf », que vous pouvez imprimer.

- Le e-billet est échangeable et/ou remboursable selon les conditions d'échange et de remboursement associées au tarif utilisé. Des retenues sur le prix du billet pourront être appliquées en fonction de la date de votre demande d'échange et/ou d'annulation.
- Si vous choisissez d'imprimer votre confirmation e-billet, l'impression doit être conforme aux Conditions Spécifiques acceptées préalablement lors de la commande. Voyages-sncf.com 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. Voyages-sncf.com 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.

### Conditions du «Tickeless»

Certains billets de train vendus par Voyages-sncf.com vous sont proposés en Ticketless qui permet de voyager sur les lignes du réseau international Thalys, sans disposer d'un titre de transport sous forme physique.

Votre confirmation de TICKETLESS sera adressée par courrier électronique à l'adresse électronique de chaque passager que vous avez renseignée lors de la Commande.

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 (Train Manager). Le contrôle peut s'effectuer par simple présentation du TICKETLESS et/ou de la carte Thalys TheCard et/ou de la carte d'un partenaire Thalys et/ou de la confirmation du TICKETLESS comportant le code barre et/ou par la présentation d'une pièce d'identité officielle.

Vous n'êtes autorisé à voyager avec un TICKETLESS que si vous possédez une carte valide Thalys TheCard à votre nom ou la confirmation du TICKETLESS imprimé avec un code barre. 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 TICKETLESS, les TICKETLESS non encore consommés ne seront pas remboursés. Les règles de régularisation demeurent inchangées par rapport au billet papier. Le Service Clientèle Voyages-sncf pourra traiter toute réclamation relative à l'utilisation du TICKETLESS.

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

## **3.2 PRESTATION « TRAIN + AVIS »**

La Prestation de location de voiture, proposée par Voyages-sncf.com est fournie par la SNCF en partenariat avec la société Avis.

Elle est soumise aux Conditions Spécifiques de la société Avis disponibles lors de la Commande.

## CHAPITRE III

## CONDITIONS FINANCIERES

## Article 4. CONDITIONS FINANCIERES DES PRESTATIONS FERROVIAIRES

### 4.1 PRIX

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

Les prix sont indiqués en Euros, tous frais compris.

### 4.2 PAIEMENT DU PRIX

Le règlement du prix des Prestations que vous achetez aux Partenaires, intervient à compter du jour de la Commande et s'effectue en euros.

Il s'effectue directement auprès des Partenaires lors de la Commande, 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 Bleue, 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 en gare SNCF en France ou au guichet ou boutique SNCF en France ou en boutiques Rail Europe, ne peuvent s'effectuer avec une carte American Express, sans puce ou virtuelle.

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.

## CHAPITRE V

## DIVERS

## Article 5. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

Toute demande d'informations, de précisions et de suivi de commandes ou toute réclamation doit être adressée à la rubrique « Aide et contact » du Site ou par courrier à VOYAGES-SNCF.COM, Carrer Fluvia 65 METROVACESA, PARC 22@, EDIFICIO B PB recepción, 08019 BARCELONA, SPAIN.

Le client peut saisir le médiateur de la FEVAD ou le médiateur européen dont les coordonnées et les modalités de saisie sont respectivement disponibles sur les sites : <http://www.fevad.com> ou <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Article 6. PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 6.1 GENERALITES

Voyages-sncf.com 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 Voyages-sncf.com ou de ses 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 Voyages-sncf.com ou ses 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 Voyages-sncf.com. Vous êtes informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le *scraping* 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 Voyages-sncf.com, 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 Voyages-sncf.com.

## **6.2 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 7. RESPONSABILITE ET GARANTIES**

### **7.1 POUR L'UTILISATION DU SITE**

Voyages-sncf.com 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 Voyages-sncf.com.

Voyages-sncf.com n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

En aucun cas, Voyages-sncf.com ne sera responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible, matériel ou immatériel (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site. Enfin, Voyages-sncf.com ne pouvant contrôler l'ensemble des sites sur lesquels elle reçoit par l'intermédiaire de liens hypertextes, qui n'existent que pour faciliter les recherches de l'Utilisateur, Voyages-sncf.com n'est en aucun cas responsable 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.

### **7.2 POUR LES PRESTATIONS**

Voyages-sncf.com s'assurera auprès des Partenaires du bon déroulement des Prestations prévues au contrat qu'elles ont conclu avec vous. Cependant, elle ne saurait 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.

### 7.3 POUR LA FOURNITURE DU BILLET IMPRIME, DU SERVICE E-BILLET ET DU TICKETLESS

Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, Voyages-sncf.com ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de Commande, de traitement ou d'impression du Billet Imprimé, de l'e- billet ou du TICKETLESS, 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 8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations que vous communiquez sur le Site permettent à Voyages-sncf.com ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et d'exécuter les Commandes passées sur le Site.

Elles permettent également à Voyages-sncf.com de gérer votre abonnement à leurs lettres d'informations respectives.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, Voyages-sncf.com vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées dans le cadre de vos Commandes Vous concernant. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, et de suppression des données vous concernant. Pour exercer ce droit, vous devrez adresser une demande à la rubrique « Aide et contact » du Site ou par courrier, à VOYAGES-SNCF.COM, Service Réclamation Europe, 2 place de la Défense, CNIT 1 - BP 440, 92053 La Défense cedex, France.

Pour toute question ou requête concernant la protection de vos données personnelles, vous pouvez envoyer un courrier à VOYAGES-SNCF.COM, Service Réclamation Europe, 2 place de la Défense, CNIT 1 - BP 440, 92053 La Défense cedex, France.

Soucieux de la confiance que vous lui faites, Voyages-sncf.com est attentive au respect de la protection des informations qu'elle recueille. Pour assurer cette protection, elle a mis en place un programme de sécurisation des informations stockées dans son système qui est doté d'un cryptage des données et d'un dispositif de protection logiciel.

Lorsque vous visitez pour la première fois le Site, Voyages-sncf.com vous invite à choisir votre langue et Vous propose de mémoriser cette information. La langue alors sélectionnée sera la langue du contrat. Pour cette raison, vous acceptez que Voyages-sncf.com utilise des cookies, c'est-à-dire de petits fichiers envoyés par son serveur Internet, qui sont enregistrés sur le disque dur de votre ordinateur. Ce fichier garde la trace de vos préférences linguistiques ainsi que des pages web visitées. Voyages-sncf.com utilise des cookies pour éviter que Vous receviez les mêmes informations de manière répétitive ou dans la mauvaise langue, ainsi que pour adapter le contenu et la présentation du Site en fonction de votre type de browser. Si vous ne souhaitez pas recevoir de cookies, il vous suffit de cliquer sur l'icône « Ne pas mémoriser cette information sur un cookie ».

A cette fin, Voyages-sncf.com et L'Agence Voyages-sncf.com mettent 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 9. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les présentes Conditions Générales et plus généralement le contrat que vous concluez avec Voyages-sncf.com, sont soumis au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

## **Article 10. DISPOSITIONS FINALES**

Le fait que Voyages-sncf.com ne se prévaut pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par ces dernières 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, éteint les obligations pesant sur Voyages-sncf.com 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.