CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME GRAND VOYAGEUR

IMPORTANT : Les Conditions Générales du Programme Grand Voyageur constituent le règlement de ce Programme et régissent les relations contractuelles entre SNCF Voyageurs et chaque Adhérent. L'adhésion au Programme Grand Voyageur implique l'acceptation préalable de ces Conditions Générales.

Table des matières

I. Définitions : 4

II. Objet 5

III. Conditions d'adhésion au Programme 5

IV. Fonctionnement du Programme 6

IV.1 Les statuts 6

IV.2 Les Compteurs 6

IV.3 Incrémentation des Compteurs 7

IV.4 Evolution des statuts 9

IV.4.a Règles de changement de statut 9

IV.4.b Règles de sortie du Programme 9

IV.5 Récompenses des Adhérents 10

IV.5.a Conditions d'utilisation du Code avantage 10

IV.5.b Conditions d'utilisation des Primes 11

IV.5.c Bonus de Points Prime 12

IV.6 Services et avantages proposés aux Adhérents du Programme 12

V. Accès aux salons Grand Voyageur TGV Inoui 12

VI. Utilisation de la Carte avec un titre de transport e-billet 13

VII. Dématérialisation des cartes Avantage et Liberté 13

VIII. Conditions d'utilisation spécifiques à la Carte dans les applications mobiles 14

VIII.1 Conditions et modalités 14

VIII.2 Spécificités du e-billet de la Carte de fidélité dématérialisée 14

IX. Historique des voyages 15

X. Responsabilité 15

X.1 Responsabilité de SNCF Voyageurs 15

X.2 Responsabilité de l'Adhérent 16

XI. Durée de validité de l'adhésion et modifications des conditions du Programme 16

XI.1 Résiliation d'une adhésion à l'initiative de l'Adhérent 16

XI.2 Résiliation d'une adhésion à l'initiative de SNCF Voyageurs 16

XI.3 Modifications des Conditions Générales du Programme 17

XII. Données personnelles 17

XII.1 Exactitude et confidentialité des informations personnelles 17
XII.2 Utilisation des données à caractère personnel 18
XII.3 Droits de l'Adhérent 21
XII.4 Durées de conservation 22
XIII. Contact - Réclamations 22
5.3.1. Eligibilité 35
5.3.2. Accompagnants 35
5.3.3. Cas de refus possibles 36
5.6.1. Règles de bonne conduite 36
5.6.2. Respect de la quiétude des lieux et usage du téléphone 37
5.6.3. Interdiction de consommation de produits psychoactifs et de tabac 37
5.6.4. Infraction aux règles des salons 37
5.8.1. Offre de presse 37
5.8.2. Offre de boissons chaudes et d'eau 38
5.8.3. Un WiFi dédié 38
5.8.4. Les sanitaires 38
5.8.5. Echanges et retrait de billets 38
5.9.1. Saturation des salons 39
5.9.2. Bagages abandonnés/Objet perdus/volés 39
5.9.3. Alerte incendie / attentat 39
5.9.4. Issues de secours 39
5.9.5. Lieux réservés au personnel 39
5.10.1. Fermetures pour travaux et maintenance 39
5.10.2. Fermetures anticipées 39
5.10.3. Accueil provisoire en gare 40
5.10.4. Accessibilité PMR 40

I. Contact - Réclamations 20
Annexe 1 - Barèmes de cumul de Points Prime et Statut 22
1.1. Le barème de Points sur l'achat de billets de train 22
1.2. Le barème de Points sur l'achat d'un produit tarifaire 22
1.3. Le barème de Points sur l'achat d'un service 22
Annexe 2 - Trajets internationaux permettant le cumul de Points Prime et Points Statut 23
Annexe 3 - Seuils d'entrée et de maintien par statut 23
Annexe 4 - Les Offres des partenaires du Programme 23
4.1. ECTOR 23
4.2. EFFIA STATIONNEMENT 24
4.3. PIERRE & VACANCES, CENTER PARCS/VILLAGES NATURE® PARIS, MAEVA.COM 25
4.4. CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX 27
4.5. PROPRESS 28
4.6. MULTIBURO 29
4.7. DELSEY 30
Annexe 5 - Conditions d'accès et règles applicables aux salons Grand Voyageur TGV INOUI 31
5.1. Périmètre des salons en France 31
5.2. Horaires d'accès des salons 31
5.3. Conditions d'accès en salon et éligibilité 31
5.4. Dénominations des salons 32
5.5. Usage des salons 32
5.6. Règles de bienséances 32
5.7. Maintenance des équipements 33
5.8. Usage des services 33
5.9. Règles de sécurité 34
5.10. Fermetures temporaires / anticipées 35
Annexe 6 – Portail TGV INOUI 36

I. Définitions :

Dans les présentes Conditions Générales, sauf indication contraire résultant du contexte, les expressions et termes ci-après doivent être définis de la façon suivante :

Adhérent : Tout client ayant adhéré au Programme Grand Voyageur et ayant accepté les Conditions Générales du Programme.

Avantage : Bénéfice de l'Adhérent sous forme de réductions ou d'accès à des services.

Carte de fidélité ou Carte : la Carte de fidélité de l'Adhérent est émise et délivrée par SNCF Voyageurs après acceptation par l'Adhérent des Conditions Générales du Programme. La Carte est sous forme physique et peut être dématérialisée.

Code avantage : Réduction applicable sur des billets de train ou des produits tarifaires octroyée à l'Adhérent.

Conditions Générales : les présentes conditions générales du Programme Grand Voyageur.

CRMS : filiale de SNCF Voyageurs en charge de la gestion du Programme Grand Voyageur. Société par Actions Simplifiée dont le siège social est SNCF VOYAGEURS 1/3 rue Camille Moke CS 20012 – 93212 La plaine Saint Denis Cedex et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B 477 909 436.

Date d'anniversaire de statut : correspond selon le cas soit à la Date d'anniversaire d'entrée dans le statut, soit à la Date d'anniversaire de maintien dans le statut ou à la Date d'anniversaire de changement de statut.

Point Prime : Les Points Prime permettent à l'Adhérent d'obtenir des récompenses. Les Points Prime sont valables trois (3) ans à compter de la date d'incrémentation (sauf dans le cas de certaines offres ponctuelles pour lesquelles la durée de validité des Points Prime sera indiquée dans l'offre), sous réserve que l'Adhérent soit toujours membre du Programme.

Point Statut : Les Points Statut déterminent les montées, les descentes et les maintiens de statut de l'Adhérent.

Programme Grand Voyageur ou Programme : Programme de fidélité de SNCF Voyageurs (TGV INOUI, Intercités, OUIGO). Le Programme est conçu pour récompenser les voyageurs fréquents.

SNCF Voyageurs : société anonyme de droit français au capital social de 157 789 960 euros, dont le siège social est 1 rue Camille Moke 93200 Saint Denis et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584.

II. Objet

Le Programme est mis en œuvre par SNCF Voyageurs via sa filiale CRM Services.

La gestion de la relation avec les Adhérents est assurée par la Relation Client Grand Voyageur dont les coordonnées sont disponibles à l'article XIII « Contact - Réclamations » des présentes Conditions Générales.

Le Programme a pour objet de permettre aux Adhérents de cumuler des Points, lors de certains achats auprès de SNCF Voyageurs, sous réserve de présentation de leur Carte ou du numéro de leur Carte.

Le Programme permet, en outre, à ses Adhérents de bénéficier d'avantages et services spécifiques.

III. Conditions d'adhésion au Programme

L'adhésion au Programme est ouverte aux clients éligibles, c'est-à-dire aux clients répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- toute personne physique de 15 ans et plus, résidant en France métropolitaine, Allemagne, Italie, Vatican, Saint-Marin, Espagne, Portugal, Suisse, Luxembourg, Belgique, Pays-Bas, Grande-Bretagne, Irlande, Autriche ;
- toute personne titulaire d'un produit tarifaire en cours de validité ;
- toute personne ayant réalisé des dépenses égales ou supérieures à 1 500€ au cours des 12 derniers mois sur l'achat de produits tarifaires (carte Avantage TGV INOUI, carte Liberté TGV INOUI, autres abonnements forfait et Pass) et/ou de trajets d'un montant supérieur à neuf euros (9€) réalisés en TGV INOUI, Intercités, OUIGO (hors TER, Transilien) et sur les trajets internationaux cités en annexe 2 des présentes Conditions Générales.

Lorsqu'un client devient éligible au Programme, il reçoit une invitation par email à rejoindre le Programme.

Un même client (mêmes nom, prénom, date de naissance et coordonnées postales) ne peut adhérer qu'une seule fois au Programme. SNCF Voyageurs a la possibilité de procéder à toutes vérifications utiles et d'invalider l'adhésion de toute personne ne remplissant pas les conditions requises d'adhésion au Programme.

Pour adhérer au Programme, le client doit accepter les Conditions Générales du Programme en se connectant sur le site tgvinoui.sncf. Après acceptation des Conditions Générales, le client reçoit :

- une confirmation de son adhésion avec son identifiant fidélité sur le site tgvinoui.sncf,
- une newsletter de bienvenue.

Il est attribué à l'Adhérent :

- un Welcome Pack avec sa Carte de fidélité portant le numéro de son compte fidélité dans un délai de trois (3) semaines à l'adresse postale fournie lors de l'adhésion,
- un mot de passe personnel correspondant au jour et au mois de naissance de l'Adhérent sous le format JJMM pour réaliser les opérations de service après-vente (retrait, échange et remboursement) sur les bornes en libre-service.

La Carte est strictement personnelle et ne peut être utilisée que pour les achats de billets de train, abonnements, cartes de réduction SNCF et la liste des services listés en annexe 1 faits au bénéfice direct de son titulaire. De la même façon, les services du Programme sont exclusivement réservés au titulaire de la Carte. Dans ce cadre, la Carte doit être présentée pour l'accès aux services ou lors des contrôles. En outre, l'Adhérent doit être en mesure de présenter une pièce d'identité valide.

IV. Fonctionnement du Programme

IV.1 Les statuts

Le Programme comporte deux (2) types de statuts :

- Le statut « Grand Voyageur » accessible à l'Adhérent qui remplit les conditions définies dans l'article III « Conditions d'adhésion au Programme » ou à l'Adhérent d'une Carte Liberté.

- Le statut « Grand Voyageur Le Club », qui est le statut premium du Programme. Il est accessible aux Adhérents suivants :
  - À l'Adhérent qui a cumulé plus de 2 200 Points Statut à compter de sa Date d'anniversaire de statut,
  - À l'Adhérent titulaire d'un abonnement MAX ACTIF/MAX ACTIF+.

Les statuts sont accordés pour une durée d'un an à compter de la date d'entrée dans le statut.

IV.2 Les Compteurs

Les Adhérents disposent d'un Compteur de Points Prime et d'un Compteur de Points Statut :

- Le Compteur de Points Prime permet l'acquisition des Points Prime. Les Points Prime permettent à l'Adhérent d'obtenir des récompenses. Les Points Prime sont valables trois (3) ans à compter de la date d'incrémentation (sauf dans le cas de certaines offres ponctuelles pour lesquelles la durée de validité des Points Prime sera indiquée dans l'offre), sous réserve que l'Adhérent soit toujours membre du Programme.

- Le Compteur de Points Statut détermine les montées, les descentes et les maintiens de statut de l'Adhérent. Le Compteur est remis à zéro tous les ans à la Date d'anniversaire de l'entrée de l'Adhérent dans le statut. Lorsque l'Adhérent passe au statut supérieur, le nombre de Points Statut requis pour le changement de statut est déduit, l'Adhérent conservant les Points Statut non déduits.

Les Points Prime et les Points Statut sont attribués personnellement à l'Adhérent sur son compte et ne sont donc pas cessibles. De même, il n'est pas possible de les transférer ou de les cumuler avec d'autres Points obtenus sur un autre compte.
Les Points Prime et Points Statut n'ont pas de valeur monétaire, marchande ou patrimoniale et ne peuvent jamais donner lieu à une conversion monétaire.

L'Adhérent peut consulter son solde de Points Prime et Statut notamment sur le site tgvinoui.sncf ou auprès du Centre de Relation Client Grand Voyageur.

IV.3 Incrémentation des Compteurs

Sont comptabilisés dans tous les Compteurs, sous réserve de présentation de la Carte ou d'avoir renseigné le numéro de la Carte de fidélité lors de l'achat :

- les trajets nationaux d'un montant supérieur à neuf (9€) euros (hors TER, Transilien, et Intercités 100% ECO/Happy Hour, Pack Tribu pour les Points Prime et hors TER, Transilien, Intercités 100% ECO/Happy Hour, Pack Tribu pour les Points Statut),
- les trajets internationaux définis à l'annexe 2 des Conditions Générales, d'un montant supérieur à neuf (9€) euros, effectués par le porteur de la Carte, sous réserve de présentation de la Carte, ou du numéro de cette dernière, lors de l'achat,
- les trajets au tarif Forfait Intercités, sous réserve qu'ils respectent les conditions mentionnées dans le présent article, sont comptabilisés dans les Compteurs de Points Statut, quel que soit leur montant,
- les achats de cartes Avantage TGV INOUI, de cartes Liberté TGV INOUI, d'abonnements MAX ACTIF, MAX ACTIF +, et la commande en ligne sur lebistro.tgvinoui.sncf ou sur les bornes de commande à bord des trains TGV INOUI*, 15 jours après le retrait de la commande au Bar TGV INOUI,
-

La comptabilisation d'autres trajets ou achats fera le cas échéant l'objet d'une communication d'information auprès des Adhérents avec une description détaillée des modalités de comptabilisation desdits Compteurs.

Il est précisé que les titres et abonnements manuels achetés à bord des trains et les prestations annexes (petits animaux domestiques, réservations des couchettes et voitures lits…) n'incrémentent pas les Compteurs.

SNCF Voyageurs se réserve toutefois la possibilité de comptabiliser dans les Compteurs certaines prestations annexes et/ou certains services, notamment dans le cas d'offre ponctuelle.

Les Compteurs sont incrémentés :

- pour l'achat de billets de train sans réservation, sept (7) jours après la date d'achat,
- pour l'achat de billets de train avec réservation, sept (7) jours après la date du voyage
- pour toute commande en ligne sur lebistro.tgvinoui.sncf ou sur les bornes de commande à bord des trains TGV INOUI*, 15 jours après le retrait de la commande au Bar TGV INOUI,
- pour l'achat de produits tarifaires (carte Avantage TGV INOUI, carte Liberté TGV INOUI, abonnement), au plus tard sept (7) jours après la date de début de validité du produit tarifaire,
- Pour l'achat de produits tarifaires MAX ACTIF et MAX ACTIF+ :
    - Client non fidélisé au moment de la souscription :
      Après le paiement et l'acceptation des CGU :
        - Si prélèvement le 5 du mois, crédit des points le 16 du mois en cours (Pas de crédit lors de la première mensualité, crédit des points le 16 du mois suivant).
    - Client fidélisé au moment de la souscription :
        - Si prélèvement le 5 du mois, crédit des points le 16 du mois en cours.
        - Si prélèvement le 10 ou le 15 du mois, crédit des points le 16 du mois suivant.

Paiement au comptant via CB ou prélèvement (abonnement MAX ACTIF+ uniquement) :
Crédit des points 7 jours après le paiement et l'acceptation des CGU.

-

**les trains TGV INOUI équipés de bornes de commande.*

En l'absence de mise à jour des Compteurs dans les 7 jours après la date du voyage, l'Adhérent est invité à se rapprocher de la Relation Client Grand Voyageur dans un délai maximum de 90 jours muni de tous les justificatifs nécessaires.

SNCF Voyageurs a la possibilité de faire toutes vérifications utiles et de débiter les Points indûment inscrits sur le compte de tout Adhérent, notamment en cas d'annulation de la transaction ayant conditionné l'octroi de Points. En outre, dans cette hypothèse, toute Prime commandée, en tout ou partie, avec des Points Prime indûment crédités pourra faire l'objet d'une demande de remboursement.

Les barèmes de Points Prime et Statut correspondants sont définis en annexe 1 des présentes Conditions générales.

IV.4 Evolution des statuts

IV.4.a Règles de changement de statut

Tous les 30 jours à partir de la date anniversaire d'entrée dans le statut, l'Adhérent peut passer au statut supérieur s'il a atteint le seuil de Points Statut requis. Une fois par an, à la date d'entrée dans son statut, l'Adhérent peut descendre dans le statut immédiatement inférieur ou sortir du Programme si son Compteur de Points Statut est en-dessous du seuil de Points Statut nécessaire pour le maintien dans son statut initial. Les seuils d'entrée et de maintien dans les statuts sont précisés en annexe 3 des Conditions générales.

L'Adhérent peut passer au statut supérieur, dès lors que les conditions de changement de statut sont remplies (sauf le titulaire d'un abonnement MAX ACTIF ou MAX ACTIF+ qui intègre le statut Grand Voyageur Le Club dès son adhésion au Programme).

L'Adhérent Grand Voyageur Le Club ne peut, en revanche, pas descendre au statut inférieur tant que son abonnement MAX ACTIF/MAX ACTIF+ est en cours de validité.

A chaque changement de statut, l'Adhérent reçoit une nouvelle Carte. La Carte expire au changement de statut (l'Adhérent reçoit alors une nouvelle Carte correspondant à son nouveau statut) ou à la sortie du Programme de l'Adhérent.

La nouvelle Carte est envoyée dans un délai de (3) semaines à compter de la date d'entrée dans le nouveau statut. Elle remplace la précédente Carte qui devra être détruite et ne pourra plus être utilisée. L'Adhérent conserve toutefois le même numéro de Carte et le même mot de passe. Les e- billets préenregistrés sur l'ancienne Carte sont disponibles sur la nouvelle Carte.

IV.4.b Règles de sortie du Programme

Tout Adhérent au statut Grand Voyageur n'ayant pas atteint le seuil de Point Statut requis pour le maintien dans son statut un (1) an après sa Date d'anniversaire de statut est amené à sortir du Programme de fidélité. La sortie du Programme implique :

- la désactivation de la Carte de fidélité avec la fin de la dématérialisation des e-billets et produits tarifaires via la Carte de fidélité,
- la perte des avantages associés au Programme (accès aux Primes, accès aux réductions auprès des Partenaires),
- la perte des codes avantage non utilisés avant la date de sortie,

- la suppression du Compteur de Points Statuts et les Points Statuts associés,
- la suppression du Compteur de Points Prime et les Points Prime associés non transformés en Prime(s).

Les Points Prime de l'Adhérent sortant du Programme restent exceptionnellement accessibles six (6) mois après la perte de son statut Grand Voyageur. Durant cette période, ses Compteurs de Points Prime et Statut sont bloqués et aucun achat ne peut donner droit à un cumul de Points. Passé ce délai et si l'Adhérent ne les a pas échangés contre des Primes, le Compteur de Points Prime est automatiquement remis à zéro et les Points Prime sont perdus.

SNCF Voyageurs notifie par email la fin de l'adhésion au Programme à l'Adhérent.

IV.5 Récompenses des Adhérents

IV.5.a Conditions d'utilisation du Code avantage

Le Code avantage est strictement personnel. Leurs durées de validité sont indiquées dans les communications qui les accompagnent.

Pour en bénéficier, l'Adhérent doit indiquer le Code avantage au moment de la réservation du billet pour le trajet de son choix (sous réserve des conditions d'éligibilité du trajet décrites ci-après).

L'avantage est exclusivement applicable pour l'achat d'un billet de train SNCF à réservation obligatoire (hors TER, Transilien et OUIGO) sur un parcours en France métropolitaine aux tarifs Loisir (Tarif Normal, Loisir réduit, Loisir Week-end et plein tarif Loisir), Pro (TGV Pro, INTERCITÉS Pro, tarifs Fréquence, tarifs négociés) ou pour l'achat d'un billet éligible à l'application des réductions octroyées par les cartes Avantage TGV INOUI (Jeune 12-27 ans, Adulte 27-59 ans, Senior 60 ans et plus).

Ce Code avantage n'est pas cumulable avec tout autre Code avantage ou code promotionnel, de quelque nature que ce soit (autre Code avantage, code promotionnel, code de réduction, etc.). Il n'est pas non plus cumulable avec les offres promotionnelles.

Le Code avantage est néanmoins cumulable avec les avantages tarifaires des cartes commerciales.

Dans le cas d'un achat de billet de train pour un trajet aller simple, comprenant une ou plusieurs correspondances, dont l'une ne répond pas aux conditions d'utilisation décrites, la réduction liée au Code avantage ne peut être appliquée que sur le premier segment du trajet ; le segment éligible.

Dans le cas d'un achat de billet de train pour un trajet aller-retour, le Code avantage s'applique au premier trajet respectant les conditions d'utilisation décrites. Si l'Adhérent souhaite que le Code avantage soit appliqué sur le trajet retour, il doit effectuer une commande distincte pour l'aller et le retour.

Cette réduction est utilisable auprès de tous les canaux de vente SNCF ou agréés SNCF, à l'exception des Bornes Libre-Service et des Bornes Express Pro.

Les conditions d'échange et de remboursement des billets achetés avec un Code avantage sont celles applicables au tarif choisi. Dans le cas d'un échange, le bénéfice du Code avantage est conservé si le nouveau tarif choisi correspond aux conditions précitées et si le Code avantage est toujours valide au moment de l'échange. En cas de remboursement, le code n'est plus valable.

Dans le cas de la pose d'une option lors de la commande d'un billet de train, l'option devra être réglée avant la date de fin de validité du Code avantage afin d'en bénéficier.

Lorsque l'Adhérent annule son option de réservation, le code avantage est rendu disponible selon une durée qui varie en fonction de la date d'achat et de la date de voyage.

Si la date d'achat et la date de voyage ont un écart de :

- plus de 11 jours, alors le Code avantage sera disponible au bout de 7 jours ;
- entre 4 et 11 jours, alors le Code avantage sera disponible au bout de 2 jours ;
- entre 0 et 4 jours, alors le Code avantage est disponible immédiatement.

La durée de validité du Code avantage n'est pas prolongée en raison de l'indisponibilité de celui-ci. Pour toutes questions relatives au fonctionnement et à l'utilisation de votre Code avantage, merci de contacter la Relation Client Grand Voyageur (les coordonnées sont disponibles à l'article XIII - Contact - Réclamations).

IV.5.b Conditions d'utilisation des Primes

Les Points Prime sont convertibles en Primes (Billets de train, ci-après Billets Prime, en dons à des associations ou en réductions, selon leur disponibilité).

La liste descriptive de ces Primes, leur durée de validité, les conditions d'obtention spécifiques à chacune d'entre elles ainsi que le nombre de Points Prime nécessaire pour en bénéficier sont consultables sur le site tgvinoui.sncf rubrique « Mes Primes » ou auprès de la Relation Client Grand Voyageur.

Les Primes sont accessibles en échange de Points Prime ou en échange de Points Prime et d'une participation financière d'un montant variable (selon le barème indiqué sur le site tgvinoui.sncf). L'Adhérent doit aussi s'acquitter, le cas échéant, des éventuels frais liés à l'attribution de la Prime tels que taxes et frais de transport.

Les Primes du Programme sont susceptibles d'évoluer en fonction des partenariats et offres ponctuelles. SNCF Voyageurs fait ses meilleurs efforts pour informer les Adhérents des évolutions relatives à l'offre des Primes afin de disposer de la version la plus récente. Il peut être consulté sur tgvinoui.sncf rubrique « Mes Primes ». SNCF Voyageurs ne peut être tenue responsable d'une éventuelle rupture de stock des récompenses.

En cas de commande, les Points Prime débités en priorité sont ceux dont la date d'enregistrement dans le Compteur est la plus ancienne. Seul l'Adhérent est habilité à demander l'attribution d'une Prime.

Il peut, toutefois, sur simple demande auprès de la Relation Client Grand Voyageur, en faire bénéficier toute personne de son choix, dans le respect des conditions relatives à la Prime souscrite (sauf pour les billets primes internationaux).

Le paiement de l'éventuelle participation financière de l'Adhérent est effectué par paiement sécurisé, par carte bleue, sur le site tgvinoui.sncf ou par téléphone auprès de la Relation Client Grand Voyageur.

Les spécificités et conditions d'obtention et d'échange des Billets Prime et de toutes les autres Primes sont disponibles sur le site tgvinoui.sncf rubrique Mes Primes et doivent être acceptées au moment de la confirmation de la commande.

Les conditions d'utilisation, d'échanges et de remboursement des Primes sont consultables dans les Conditions Générales d'Utilisation des Primes.

IV.5.c Bonus de Points Prime

Les Adhérents pourront recevoir des bonus de Points Prime correspondant à un crédit de Points offert sur leur Compteur de Points Prime lors d'évènements particuliers (animations, temps fort, etc.). Ce crédit de Points Prime est susceptible de varier selon l'évènement et le statut de l'Adhérent. Les Adhérents seront informés par email du montant du crédit de Points Prime réalisé sur leur Compteur de Points Prime.

IV.6 Services et avantages proposés aux Adhérents du Programme

En plus des possibilités relatives aux Points Prime, le Programme permet également aux Adhérents d'accéder à des services ou de bénéficier d'avantages (ci-après, les Services et Avantages). Ces Services et Avantages sont fournis par SNCF Voyageurs, ou par des tiers dans les conditions définies sur tgvinoui.sncf.

SNCF Voyageurs fait ses meilleurs efforts pour proposer un bouquet de Services et Avantages varié et en renouveler le contenu en fonction de ses partenariats.

Les Services et Avantages sont susceptibles d'évoluer en fonction des partenariats et offres ponctuelles et varient selon les statuts. SNCF Voyageurs fait ses meilleurs efforts pour informer les Adhérents des évolutions relatives aux Services et Avantages. Il appartient, cependant, également à l'Adhérent de consulter régulièrement les conditions générales de chaque Avantage et Service afin de disposer de la version la plus récente. Celles-ci sont décrites sur le site tgvinoui.sncf rubrique « Mon Programme en bref ».

Le détail des Offres partenaires est disponibles en Annexe 4.0

V. Accès aux salons Grand Voyageur TGV Inoui

Les salons Grand Voyageur sont accessibles aux Adhérents Grand Voyageur le Club, sur présentation de la Carte de fidélité accompagnée d'un billet du jour TGV INOUI/Intercités/OUIGO.

Les conditions d'accès et règles applicables aux salons Grand Voyageur TGV INOUI sont détaillées en Annexe 5.

VI. Utilisation de la Carte avec un titre de transport e-billet

Le titre de transport e-billet est soumis aux Tarifs Voyageurs SNCF. Certains tarifs, services et relations ne sont pas à ce jour accessibles sous la forme d'e-billet. Pour plus d'information, merci de consulter les Tarifs Voyageurs SNCF.

La Carte permet de voyager sans support papier. Elle permet ainsi le chargement du titre de transport dans les systèmes informatiques sous format électronique (e-billet).

Pour bénéficier du service e-billet avec la Carte, l'Adhérent doit en faire la demande au moment de l'achat du billet.

Après validation de la commande, l'Adhérent reçoit, à l'adresse email communiquée, un Mémo Voyage reprenant notamment ses nom et prénom et les informations importantes relatives au voyage. Le Mémo Voyage ne constitue en aucun cas un titre de transport. Le e-billet n'est pas soumis à compostage. L'Adhérent doit se munir de sa Carte pour accéder au train. La Carte dispose d'un code-barres permettant au contrôleur de vérifier électroniquement la validité du titre de transport e-billet. La Carte étant personnelle et incessible, l'Adhérent doit également être en mesure de pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité au chef de bord, ainsi que ses éventuels justificatifs de réduction.

En cas d'invalidité du titre de transport e-billet, l'Adhérent sera considéré en situation irrégulière et fera l'objet d'une régularisation.

VII. Dématérialisation des cartes Avantage et Liberté

L'Adhérent peut dématérialiser les produits commerciaux éligibles suivants :

- Carte Avantage Jeune TGV INOUI 12-27 ans ;
- Carte Avantage Adulte TGV INOUI 27-59 ans ;
- Carte Avantage Senior TGV INOUI 60 ans et plus ;
- Carte Liberté TGV INOUI ;

La Carte permet de voyager sans les coupons ou cartes abonnement papier ou cartes Avantage TGV INOUI papier pour tous les voyages réalisés avec un titre e-billet. Elle permet ainsi le chargement des produits commerciaux éligibles dans les systèmes informatiques sous format électronique.

Pour dématérialiser les produits commerciaux éligibles, l'Adhérent doit adhérer au service de dématérialisation depuis le site tgvinoui.sncf ou l'application mobile TGV INOUI Pro. L'achat des Produits Commerciaux Eligibles doit être réalisé avant l'inscription au service. Pour adhérer au service, l'Adhérent devra télécharger une photo récente de lui à l'aide du module de téléchargement mis à sa disposition sur le site tgvinoui.sncf ou l'application mobile TGV INOUI Pro et valider les conditions générales d'Utilisation du service de dématérialisation, conditions disponibles sur : https://tgvinoui.sncf/sites/default/files/2024-01/CGU_dematerialisation.pdf

Les conditions de validité du titre ou des titres de transport et les conditions d'accès et de contrôle à bord des trains sont celles applicables aux Produits Commerciaux Eligibles et sont disponibles dans les conditions générales de vente SNCF (Tarifs Voyageurs).

VIII. Conditions d'utilisation spécifiques à la Carte dans les applications mobiles

VIII.1 Conditions et modalités

La Carte est disponible de façon dématérialisée dans les applications SNCF l'Assistant et TGV INOUI Pro.

La Carte est susceptible d'être disponible, à l'avenir, à partir d'autres applications.

Afin de disposer de l'affichage de sa Carte dans son téléphone mobile ou sa tablette, l'Adhérent doit :

- être en possession d'une tablette ou d'un téléphone mobile GSM de type Smartphone (iPhone, Android, BlackBerry) ou de tout autre terminal similaire qui serait éligible à l'affichage de la Carte du fait notamment de l'évolution des technologies ;
- être titulaire d'un abonnement téléphonique comprenant un accès internet ou d'un abonnement Internet pour tablette ;
- télécharger sur tablette ou téléphone mobile l'application nécessaire à l'affichage de la Carte ;
- s'identifier sur l'application avec ses identifiants Connect ;
- être en possession d'un terminal (tablette ou téléphone mobile) en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il a suffisamment d'autonomie afin de satisfaire à l'ensemble des obligations de contrôle.

La disponibilité du réseau est nécessaire pour réaliser le chargement initial de la Carte et les mises à jour. Une fois téléchargée, la Carte est stockée sur le téléphone de sorte qu'elle soit accessible même si l'Adhérent n'a momentanément pas de réseau.

La mise à jour des informations de la Carte dans l'application est automatique, sous réserve de fonctionnement de la connexion internet. En cas d'invalidation de la Carte, l'affichage de la Carte dans l'application n'est plus disponible. En cas de nouveau compte fidélité ou de changement de numéro de Carte de fidélité, l'Adhérent doit renouveler son identification dans l'application mobile pour afficher sa nouvelle Carte.

VIII.2 Spécificités du e-billet de la Carte de fidélité dématérialisée

Les conditions générales relatives au e-billet contenues dans le volume I (article 2.3.) des Tarifs Voyageurs de SNCF sont applicables.

Plus particulièrement, l'Adhérent devra se soumettre aux opérations de contrôle comprenant

notamment l'obligation de présenter le code barre de sa Carte de fidélité sur l'écran éclairé et lisible de son téléphone mobile ou de son terminal.

IX. Historique des voyages

L'Adhérent peut consulter l'historique de ses voyages pour une durée de soixante (60) jours, ainsi que tous ceux à venir sur le site tgvinoui.sncf.

Tous les voyages pour lesquels les Adhérents ont présenté leur Carte ou pour lesquels les Adhérents ont renseigné leur numéro au moment de la réservation du billet sont visibles sur le site. Les voyages pour lesquels la Carte n'a pas été présentée ou pour lesquels le numéro n'a pas été renseigné au moment de la réservation du billet peuvent également être consultables sur le site si l'association « Nom, Prénom, coordonnées de contact (adresse e-mail, adresse postale ou numéro de téléphone) » de l'Adhérent renseignés lors de la réservation correspondent aux données personnelles de l'Adhérent renseignées sur le site.

Dans le cas où l'achat de billets de train de l'Adhérent a été réalisé en même temps que l'achat de billets de train pour d'autres passagers, l'ensemble des billets de tous les passagers du dossier voyage seront consultables sur le Site, jusqu'au jour du voyage. Le lendemain du voyage, les informations des autres passagers ne seront plus disponibles.

24h après son voyage (24h après le retour dans le cas d'un trajet aller-retour), l'Adhérent a la possibilité de télécharger un justificatif de voyage depuis le site pour une durée de soixante (60) jours.

X. Responsabilité

X.1 Responsabilité de SNCF Voyageurs

Les Primes, Services et Avantages fournis aux Adhérents le sont dans le cadre des conditions d'utilisation élaborées par SNCF Voyageurs. De même, SNCF Voyageurs ne saurait être responsable en cas de perte, de destruction partielle ou totale ou de retard d'acheminement de documents imputables aux services postaux.

D'une manière générale, SNCF Voyageurs assure, au titre d'une obligation de moyens, la gestion du Programme, ainsi que la fourniture des Primes, Services et Avantages associés dans la limite fixée par les ressources techniques disponibles. Dans ce cadre, SNCF Voyageurs ne pourra être tenue responsable des carences dans leur fourniture si celles-ci sont imputables à l'Adhérent, au fait d'un tiers non placé sous leur contrôle, ou à tout cas de force majeure. SNCF Voyageurs ne saurait notamment être tenue pour responsable de l'encombrement des réseaux de communication.

Dans l'hypothèse d'une défaillance du système informatique concernant la gestion des Compteurs, l'indemnisation de l'Adhérent consistera exclusivement en l'attribution de Points Prime et Statut. Dans l'hypothèse où une commande de Prime aurait été indûment refusée, l'indemnisation de l'Adhérent consistera exclusivement en l'attribution de cette Prime ou, à défaut de disponibilité, d'une Prime d'une qualité et d'une valeur équivalentes.

SNCF Voyageurs ne peut, en revanche, pas être tenue pour responsable des conséquences de l'utilisation par un mineur du Programme.

X.2 Responsabilité de l'Adhérent

L'Adhérent assume l'entière responsabilité de l'utilisation, par lui-même ou par un tiers agissant pour son compte, des Primes, Services et Avantages proposés dans le cadre du Programme. Il lui appartient d'informer tout tiers, qui serait amené à bénéficier des Primes souscrites, des modalités de fonctionnement du Programme.

L'Adhérent est tenu de maintenir une adresse email et une adresse postale valide durant toute la durée de son adhésion afin de bénéficier de l'ensemble des Avantages du Programme (Code Avantage, bonus de Points Prime, etc.…) et recevoir les communications relatives à la gestion du Programme (relevés de points, envoi de la Carte de fidélité, etc.).

Il est rappelé que les Services et Avantages sont au bénéfice exclusif de l'Adhérent et ne peuvent être transférés à des tiers.

L'Adhérent répond à l'égard des tiers - y compris les autorités fiscales - des conséquences de sa participation au Programme.

XI. Durée de validité de l'adhésion et modifications des conditions du Programme

L'adhésion au Programme est conclue pour une durée indéterminée, sous réserve des dispositions de l'article IV.

XI.1 Résiliation d'une adhésion à l'initiative de l'Adhérent

L'Adhérent est toutefois en droit de cesser à tout moment de participer au Programme en notifiant sa décision par écrit à la Relation Client Grand Voyageur ou via le formulaire prévu à cet effet sur le site tgvinoui.sncf. Le délai de prise en compte effective de la demande de résiliation du client est au minimum de 5 jours ouvrés.

En cas de résiliation de l'adhésion, tous les Points Statuts et Points Prime accumulés non transformés en Prime(s) et les Codes avantage non utilisés avant la date de résiliation seront perdus.

XI.2 Résiliation d'une adhésion à l'initiative de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier l'adhésion d'un Adhérent au Programme pour les motifs suivants :

- Fraude et tentative de fraude avérée (utilisation abusive ou frauduleuse des Primes, utilisation abusive des Services et Avantages…)

- Falsification des informations communiquées (falsification de la date de naissance lors de l'inscription au Programme, falsification d'email présenté à la relation client notamment en vue de réaliser une réclamation…)
- Comportement ou propos injurieux, agressifs ou diffamatoires de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnels SNCF à bord des trains, en gare, dans les Salons Grand Voyageur TGV INOUI et aux personnels à la relation client à distance (par email et téléphone).

Pour les motifs de résiliation indiqués ci-dessus, SNCF Voyageurs notifie la résiliation de l'adhésion par email et par courrier recommandé à l'Adhérent, dans lesquels seront précisés les motifs de résiliation au Programme. L'adhésion au Programme sera automatiquement résiliée 20 jours ouvrés à compter de la date de réception de l'accusé de réception du courrier recommandé. Cette résiliation s'opèrera sans préjudice de toute possibilité d'actions de SNCF Voyageurs.

En cas de résiliation d'une adhésion au Programme à l'initiative de SNCF Voyageurs, les Points ou Code avantage acquis avec la Carte de l'Adhérent seront automatiquement annulés. L'Adhérent ne pourra plus disposer des Services et Avantages du Programme de fidélité.

XI.3 Modifications des Conditions Générales du Programme

D'une manière générale, SNCF Voyageurs se réserve le droit de modifier, les présentes Conditions Générales du Programme, notamment les conditions d'éligibilité au Programme.

Les modifications des Conditions Générales du Programme feront l'objet, dans un délai raisonnable avant leur application, d'une information des Adhérents notamment par voie d'affichage sur le site tgvinoui.sncf et/ou via une notification individuelle.

Les conditions de l'Adhésion, d'utilisation du Programme et des Services et Avantages associés pourront, au regard notamment de l'évolution des offres, gammes et tarifs de SNCF, être amenées à évoluer, ce que l'Adhérent comprend.
Les Adhérents conservent la possibilité de résilier leur participation au Programme à tout moment sur simple notification à la Relation Client Grand Voyageur. Toute participation au Programme postérieurement à la date de prise d'effet des modifications acte leur acceptation par l'Adhérent.

SNCF Voyageurs est en droit de mettre fin au Programme sous réserve d'un préavis de 3 mois permettant aux Adhérents d'utiliser leur solde de Points Prime et leurs codes avantage. Cette décision fera l'objet d'une information des Adhérents par tout moyen, notamment via une information sur le site du Programme et/ou une notification individuelle.

XII. Données personnelles

XII.1 Exactitude et confidentialité des informations personnelles

L'Adhérent s'engage, lors de son adhésion et durant toute la durée de sa participation au Programme, à communiquer des informations exactes.

Toute mise à jour de ces informations doit être effectuée dans les meilleurs délais soit via la Relation Client Grand Voyageur qui peut demander toutes pièces justificatives jugées nécessaires, soit directement via le site tgvinoui.sncf.

L'Adhérent est seul responsable de l'utilisation de sa Carte et de l'exactitude des données renseignées. Toute utilisation faite préalablement à une opposition (suite à un vol / une perte) est réputée effectuée par l'Adhérent, ce dernier en assumant l'entière responsabilité. Pour effectuer une opposition, l'Adhérent doit prévenir par écrit ou par téléphone la Relation Client Grand Voyageur (avec une confirmation écrite adressée à la Relation Client Grand Voyageur).
Les coordonnées de la Relation Client Grand Voyageur sont disponibles en article XIII et ci-après dénommée « Contact - Réclamations ».

La Carte est remplacée gratuitement. En outre, l'Adhérent ne peut incrémenter les Compteurs ou convertir ses Points Prime en Primes avant que ne lui soit communiqué son nouveau numéro de Carte.

XII.2 Utilisation des données à caractère personnel

Conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, l'Adhérent est informé que les données à caractère personnel le concernant, saisies lors de l'adhésion ou modifiées ultérieurement par l'Adhérent sur le site tgvinoui.sncf ou en contactant directement la Relation Client Grand Voyageur, feront l'objet d'un traitement.

Les informations obtenues des Adhérents, notamment les données d'identification, les données de compte, dont le numéro de Carte et les informations associées, les données relatives aux transactions ayant permis l'incrémentation des Compteurs, les données relatives à la souscription de Primes, sont destinées à SNCF Voyageurs et ses filiales ainsi que, le cas échéant, aux sous-traitants ou prestataires de SNCF Voyageurs. Les destinataires des données sont les suivants :

Destinataires internes	- **Relation Client Grand Voyageur** : service de ligne dédiée et relation client à distance en charge de répondre aux demandes des Adhérents ; - **CRM Services** : filiale de SNCF Voyageurs en charge de la gestion du Programme Grand Voyageur ; - **SNCF Voyageurs :** gestion des applications TGV INOUI Pro et Assistant SNCF ; - **Atys :** : gestion du moteur de fidélité, des règles du programme de fidélité et des Points.
Destinataires externes	- **Sncf Connect & Tech** : développement et hébergement du site tgvinoui.sncf. Gestion du moteur de fidélité, des règles du programme de fidélité et des Points. Routage des communications Grand Voyageur envoyées aux Adhérents ; - **INIT** : afin de constituer les baromètres de satisfaction client (Baromètre lié au Programme de fidélité et/ou Baromètre Salons Grand Voyageur TGV INOUI) ; - **Numen** : impression et envoi des Cartes de fidélité et des Welcome packs ;

	- **Newrest** : collecte et envoi des données relatives aux achats effectués au service de restauration au Bistro TGV INOUI ; - **Notre prestataire en charge du** traitement des données d'achats relatives au service de restauration au Bistro TGV INOUI et aux abonnements ; - **Salesforce Marketing Cloud :** routage des communications Grand Voyageur envoyées aux Adhérents ; - **Worldline** : traitement des données bancaires figurant dans la partie paiement des transactions réalisées dans la rubrique « Mes Primes » ; - **Armatis :** traitement des dossiers des Adhérents dans le cadre de demandes adressées à la Relation Client Grand Voyageur ; - **Docapost :** traitement des données d'achats relatives aux abonnements annuels ; - **KPInsight :** gestion de la performance digitale du site tgvinoui.sncf ; - **Sncf Connect** : Gestion de l'application **Sncf Connect** ; - **Les agences de Voyages Agréées SNCF.**

A l'exclusion des destinataires de données à caractère personnel mentionnés ci-dessus, SNCF Voyageurs s'engage à ne pas communiquer à des tiers, sous quelque forme que ce soit, les informations à caractère personnel en sa possession. Toutefois, dans certaines circonstances et notamment dans le cadre de procédures judiciaires ou fiscales, SNCF Voyageurs peut être contrainte de communiquer à des autorités publiques les données à caractère personnel en sa possession.

SNCF Voyageurs agissant en qualité de responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant les finalités et bases légales suivantes :

i. Gestion du Programme et du compte de l'Adhérent (ex : comptabilisation des Points Prime et Statut, Services et Avantages, mise à jour du compte) au titre de l'exécution du présent Contrat ;

ii. Gestion des transactions et des commandes dans le cadre de la délivrance des Primes (au titre de l'exécution du présent contrat) ;

iii. Envoi d'informations relatives au trajet de l'Adhérent dans le cadre de sa garantie « information voyageurs » (information, retard, travaux, perturbation) et prévue au titre de l'exécution du contrat de transport du client ;

iv. Envoi de communications liées au Programme Grand Voyageur (relevés de Points périodique, Code de réduction, Code de réduction « anniversaire » envoyé à chaque mois d'anniversaire (mois de naissance) de l'Adhérent, renouvellement, changement de statut, etc.) ;

v. Envoi d'offres promotionnelles sur les produits et services de SNCF Voyageurs et ses filiales en avant-première à l'Adhérent, ainsi que des informations relatives aux ventes privées qui lui sont réservées (ouverture des ventes, réductions, avantages) ;

Concernant l'envoi d'informations, communications et offres promotionnelles mentionnées aux points iv et v, il convient d'apporter les précisions suivantes :

Concernant l'envoi d'informations, communications et offres promotionnelles mentionnées aux points iv, v, il convient

d'apporter les précisions suivantes :

- Les communications liées à des partenaires du Programme Grand Voyageur : Celles-ci reposent sur le consentement via un « opt-in partenaire ».

  Les partenaires du Programme sont les suivants :

- Ector : mise à disposition d'un service de voiturier en gare.
- Effia stationnement : mise à disposition d'un service de réservation de place de parking.
- Pierre & Vacances, Center Parcs/Villages Nature® Paris, Maeva.com : mise à disposition d'un service de location d'hébergements en villages de vacances et en résidences de tourisme.
- Centre des Monuments Nationaux : gestion, animation et proposition de visites de près de 100 monuments nationaux, propriétés de l'État.
- Propress : mise à disposition d'une offre de presse (magazines, journaux...) au format papier et digital.
- Mitwitt : mise à disposition d'un service de location d'espaces de travail (salles de réunion, bureaux, espaces coworking).
- Delsey : entreprise spécialisée dans la conception et la fabrication de bagages, proposant à la vente des bagages et sacs à dos.
- Astérix : Parc d'attraction thématisé sur l'univers du personnage de bande dessinée "Astérix le Gaulois".

Le détail des Offres partenaires figurent en Annexe 4.

La liste de partenaires ci-dessus est susceptible d'évoluer, auquel cas SNCF Voyageurs s'engage à la mettre à jour avant envoi des communications aux clients ayant consenti à la recevoir. Par ailleurs, le client est alerté sur le fait qu'en cochant un consentement dédié aux partenaires, il est susceptible de recevoir des communications relatives à ces partenariats ainsi que concernant la vie de son Programme.

- L'e-mail d'invitation à faire partie du Programme : celui-ci est envoyé aux clients détenteurs d'une carte de réduction, sur la base de l'exception des « produits et services analogues » (article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques). Il en est effet de l'intérêt légitime de l'entreprise de proposer à des clients détenteurs d'une carte de réduction valide d'adhérer à un programme de fidélité afin de fidéliser les clients et leur permettre de bénéficier de la meilleure expérience de voyage possible.

  Les clients ayant refusé explicitement d'être démarché commercialement ne reçoivent pas cet e-mail.

- Concernant les communications en lien avec le fonctionnement du Programme de fidélité :

  Celles-ci ont pour base légale de traitement l'exécution du présent Contrat. Il s'agit notamment d'e-mails relatifs à une invitation à faire partie du Programme suite à un accord oral avec le service relations clients, des e-mails liés au cycle de vie du Programme de fidélité, à un « temps fort fidélité » (rappel de points gagnés, dons de Points Prime spécifiques etc), à l'actualité du programme, à l'invitation à des événements organisés par SNCF Voyageurs et liés au statut de client fidélisé (en dehors d'évènements « partenaires »), à l'envoi de codes réduction transmis à chaque mois « anniversaire » (mois de naissance) de l'adhérent.

vi. Lutte, prévention et détection de la fraude (ex : contrôle du respect des conditions du Programme) sur la base de l'intérêt légitime du responsable de traitement ;

vii. Etudes statistiques (profilage, segmentation, bilan de campagnes, étude clients, scoring, reporting) visant à améliorer le Programme Grand Voyageur et les produits tarifaires et services de SNCF Voyageurs en lien avec le Programme (Junior & Cie, Mes bagages, Service de restauration au Bar TGV INOUI, etc.). Ces études peuvent être utilisées dans le cadre du ciblage des campagnes marketing ;

Les données personnelles utilisées pour les études statistiques sont les suivantes :
- Données client : Etat-civil, identité, date de naissance
- Données de connexion : adresse IP, identifiants de terminaux, identifiants de connexion
- Données concernant les voyages des clients (code avantage, code de réduction et dossier voyage : tarif du billet, produit tarifaire, origine-destination, classe…).
- Données concernant les communications (ouverture, lecture, clic, etc.)
- Données d'utilisation des avantages du Programme (cumul et utilisation des points, accès aux Salons…)

viii. Réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction (Baromètres de satisfaction Programme Grand Voyageur et/ou Salons Grand Voyageur TGV INOUI) sur la base de l'obligation légale pour le transporteur d'évaluer ces activités à travers des « normes minimales de qualité de service » et plus particulièrement via des *« enquêtes de satisfaction clientèle »* conformément au règlement (CE) n°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

ix. Organisation de jeux concours destinés aux Adhérents sur la base de l'exécution d'un contrat (à savoir l'acceptation du règlement de jeu) ;

x. Gestion des réclamations liées à l'utilisation du Programme avec pour base légale l'exécution du présent Contrat.

Les informations suivies d'un astérisque sont obligatoires. L'adhésion ne peut pas être prise en compte si ces informations obligatoires n'ont pas été renseignées. L'information facultative du numéro de téléphone permet l'envoi d'informations relatives au Programme dont :
- Les informations du Programme et la valorisation d'une offre spécifique du Programme
- Les informations relatives à l'accès ou la disponibilité des salons « Grands Voyageurs TGV INOUI ».
- Les informations relatives aux avantages du Programme activables lors d'un voyage
  Les informations relatives aux offres et avantages TGV INOUI et OUIGO.

Ces informations sont transmises via SMS sous réserve de validation d'opt-in dédiés. A défaut pour l'Adhérent de renseigner son numéro de téléphone, il ne pourra pas recevoir lesdites informations éventuellement proposées par SMS.

XII.3 Droits de l'Adhérent

Conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, l'Adhérent est informé qu'il dispose, sur les informations personnelles le concernant, d'un droit d'accès et de rectification. L'Adhérent dispose aussi de la faculté de s'opposer, pour motif légitime, à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement ou, sans motif et sans frais, à ce qu'elles fassent l'objet d'une utilisation à des fins de prospection, notamment commerciale.

L'Adhérent dispose également d'un droit de limitation, portabilité, suppression, opposition concernant ces données à caractère personnel. Pour exercer ces droits, l'Adhérent peut contacter le Délégué à la Protection des Données de SNCF Voyageurs sur le formulaire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

SNCF VOYAGEURS 1/3 rue Camille Moke CS 20012 – 93212 La plaine Saint Denis Cedex

En cas de réclamation, l'Adhérent peut contacter le Délégué à la Protection des Données de SNCF Voyageurs (aux coordonnées indiquées ci-dessus.). Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL). L'Adhérent peut également adresser des directives à SNCF Voyageurs afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données à caractère personnel en cas de décès. Les directives données par l'Adhérent ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre de la gestion du Programme Grand Voyageur.

XII.4 Durées de conservation

Les données collectées par SNCF Voyageurs sont conservées pendant les trois (3) dernières années d'adhésion au Programme Grand Voyageur, et durant trois (3) ans à compter de la fin de l'adhésion au Programme Grand Voyageur.

XIII. Contact - Réclamations

Toute question relative au Programme devra être adressée : Par courrier - Relation Client Programme Grand Voyageur - TSA 30444, 62973 ARRAS CEDEX 9.

Par internet – tgvinoui.sncf rubrique « Contactez-nous ».

Par téléphone - Ligne dédiée :

0 808 808 330 Service gratuit + prix appel

7 jours/7 de 8h à 20h pour les Adhérents Grand Voyageur et 7h à 22h pour les Adhérents Grand Voyageur Le Club.

Pour votre information, nous enregistrons votre numéro de téléphone afin de l'associer à votre numéro de carte de Fidélité, pour une période de 18 mois. Cela vous garantit un accès plus rapide et fluide dès votre prochain appel à Votre service client dédié Grand Voyageur.

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

- En contactant le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier à l'adresse suivante : TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.mediateur.sncf.com ;
- Et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/odr.

ANNEXES

Annexe 1 - Barèmes de cumul de Points Prime et Statut

Ces barèmes sont susceptibles d'évoluer.

1.1. Le barème de Points sur l'achat de billets de train

Nombre de Points par euro dépensé pour les Billets > 9 euros ou au tarif Forfait Intercités

POINTS PRIME			POINTS STATUT
Tarifs éligibles	**En 2nde classe**	**En 1ère classe**	**En 2nde ou en 1ère classe**
▪ Pro (dont Business Première) ▪ Billets Prime	4 points	8 points	1 point
▪ International	4 points	4 points	
▪ Plein Tarif ▪ Carte Liberté TGV INOUI ▪ Cartes Avantages TGV INOUI ▪ Carte Famille Nombreuse ▪ Carte Militaire ▪ Carte Famille Militaire	2 points	4 points	
▪ Sociaux ▪ Promotions TGV INOUI / Intercités ▪ Billets Prime Promo	1 point	2 points	
▪ Prem's	2 points	-	
▪ OUIGO Grande Vitesse	-	-	
▪ EEA (Elèves, étudiants et apprentis)	-	-	
▪ Forfait (MAX ACTIF, MAX ACTIF +)	-	-	-
▪ Pass (Mensuel, Hebdo)	-	-	-

1.2. Le barème de Points sur l'achat d'un produit tarifaire

Nombre de Points par euro dépensé pour l'achat d'un produit tarifaire, sous réserve d'avoir renseigné le numéro de carte lors de la souscription au produit tarifaire.

Produits tarifaire éligibles	POINTS PRIME	POINTS STATUT
▪ Abonnement (MAX ACTIF, MAX ACTIF +)	6 points	1 Point
▪ Carte Avantage TGV INOUI ▪ Carte Liberté TGV INOUI	4 points	
▪ Pass (Hebdo, Mensuel)	6 points	
▪ Forfait Intercités (Hebdo, Mensuel)	6 points	

1.3. Le barème de Points sur l'achat d'un service

Nombre de Points par euro dépensé sur le montant payé du service (après déduction des éventuelles

promotions) :

Services éligibles	POINTS PRIME	POINTS STATUT
▪ Pour toute commande en ligne sur lebistro.tgvinoui.sncf ou sur les bornes de commandes à bord des trains TGV INOUI	4 points	1 Point

[1]Pour tout achat de restauration au Bistro réalisé via le service de commande en ligne ou sur une borne de commande à bord du train et sous réserve d'avoir renseigné le numéro de la Carte de fidélité lors de la commande en ligne. L'incrémentation du compteur s'effectue 15 jours après le retrait de la commande au Bistro TGV INOUI. Retrouvez le service de commande en ligne sur le site : lebistro.sncf.com

Annexe 2 - Trajets internationaux permettant le cumul de Points Prime et Points Statut

Sont comptabilisés dans le Compteur les billets de trains internationaux distribués en gares, boutiques ou agences agréées SNCF : sous réserve que le trajet comporte au moins une gare en France (arrivée ou départ en France) avec TGV Lyria, DB/SNCF en coopération, Eurostar (hors Paris-Londres et Lille-Londres), TGV Paris - Luxembourg entre la France et le Luxembourg, TGV Bruxelles - Province entre la France et la Belgique, TGV France – Italie entre la France et l'Italie, TGV Genève entre la Suisse et la France et TGV France – Espagne entre la France et l'Espagne.

Annexe 3 - Seuils d'entrée et de maintien par statut

Ces seuils sont susceptibles d'évoluer.

Grand Voyageur : 1 500 Points Statut
Grand Voyageur Le Club : 2 200 Points Statut (automatique pour les abonnés Forfait Annuel/Forfait Annuel Télétravail)

En cas de non validation des CGV du Programme Grand Voyageur et passé un délai de 60 jours à compter de la réception de l'e-mail d'invitation, toute nouvelle réinvitation au programme ne pourra être réalisée au cours des 10 prochains mois.

Annexe 4 - Les Offres des partenaires du Programme

SNCF Voyageurs a mis en place des partenariats sous forme d'Avantages qui sont mis à disposition des Adhérents du Programme et accessibles selon le statut de l'Adhérent. Pour toutes réclamations dues à un dysfonctionnement des codes de réductions d'un ou plusieurs partenaires du Programme, l'Adhérent devra contacter directement l'entreprise partenaire à laquelle le ou les codes sont affiliés.

4.1. ECTOR

ECTOR met à disposition un service de voiturier en gare et propose en partenariat avec SNCF Voyageurs des Avantages dans le cadre du Programme. Ce service comprend :

- La prise en charge par un voiturier ECTOR du véhicule de l'Adhérent.
- Le transfert du véhicule de l'Adhérent par le voiturier jusqu'au parking d'ECTOR où il sera stationné durant la période d'absence de l'Adhérent.
- La remise en main à l'Adhérent de son véhicule à son terminal d'arrivée par un voiturier ECTOR.

Le service est accessible tous les jours du lundi au dimanche entre 6h et 00h. Le service est soumis aux conditions générales de vente du partenaire ECTOR, disponibles à l'adresse suivante : https://www.ectorparking.com/fr/cgv/

La réservation du service ECTOR est disponible sur l'application Mobile ECTOR, sur le site web https://www.ectorparking.com/fr/ ainsi qu'au 09 73 72 88 55 (numéro non surtaxé, disponible 7 jours sur 7 de 9h à 17h). Les réservations sont acceptées au plus tard la veille du départ à 18H. Passé ce délai, la disponibilité du service ECTOR n'est pas garantie. La liste des gares proposant le service ECTOR est disponible à l'adresse suivante : https://www.ectorparking.com/fr/parking-gare/.

Tous les Adhérents du Programme peuvent accéder aux Offres exclusives suivantes sur le site tgvinoui.sncf :

- L'Offre découverte : une réduction valable sur le montant TTC de la première commande pour le service ECTOR. La valeur de la réduction dépend du statut de l'Adhérent.
    - Les Adhérents Grands Voyageur disposent d'une réduction de 25€ TTC
    - Les Adhérents Grands Voyageur Le Club disposent d'une réduction de 30€ TTC

La réduction est non cumulable avec toute autre promotion en cours et code avantage ECTOR.

- Les Offres permanentes : les Offres permanentes sont disponibles à partir de la seconde commande pour le service ECTOR. L'Adhérent peut bénéficier d'une réduction de 10% pour une réservation du service voiturier ou d'une remise de 20% sur les options.

La liste des options est disponible à l'adresse suivante :
https://tgvinoui.sncf/sites/default/files/2024-01/Liste_des_options_Ector_Fid.pdf

La remise de 20% sur les options n'est pas cumulable avec la réduction de 10% sur la réservation du service voiturier.

Afin de pouvoir bénéficier des Offres sur le service ECTOR dans le cadre du Programme, l'Adhérent doit se créer un compte sur le site du partenaire : https://www.ectorparking.com/. La création d'un compte client est obligatoire pour pouvoir commander sur le site du partenaire ECTOR et bénéficier des réductions. En utilisant le service et en vous inscrivant en tant que client ECTOR, vous reconnaissez et acceptez le traitement de vos données personnelles par ECTOR, selon leurs conditions générales de vente. La commande de prestations est réservée aux Adhérents ayant pris connaissance et accepté par un clic ou, le cas échéant, par téléphone, les Conditions Générales de Vente du partenaire ECTOR disponibles à cette adresse : https://www.ectorparking.com/fr/cgv/

4.2. EFFIA STATIONNEMENT

EFFIA STATIONNEMENT met à disposition un service de réservation de place de parking. Le coût du service comprend un coût de réservation et un coût de stationnement. Tous les Adhérents du Programme peuvent accéder aux Offres exclusives suivantes sur le site tgvinoui.sncf, sous réserve de places disponibles lors de la réservation :

- L'Offre week-end : Les Adhérents bénéficient de 20% de réduction sur le stationnement ainsi que de 100% de remise sur les frais de réservation. Valable du vendredi 12h au lundi 12h avec un stationnement obligatoire dans la nuit du samedi au dimanche.

- L'Offre semaine : Du lundi au vendredi, les Adhérents bénéficient de 100% de remise sur les frais de réservation de l'option premium pour tout stationnement en parking de gare SNCF. Valable du lundi au vendredi.

La liste des parkings éligibles aux offres est disponible à cette adresse : https://www.effia.com/programme-voyageur-sncf-vos-avantages

Afin de pouvoir bénéficier des Offres sur le service d'EFFIA STATIONNEMENT dans le cadre du Programme, l'Adhérent doit posséder une adresse email et se créer un compte sur le site du partenaire EFFIA STATIONNEMENT : https://www.effia.com/. La création d'un compte client est obligatoire pour pouvoir commander sur le site du partenaire EFFIA STATIONNEMENT et bénéficier des réductions. En utilisant le service et en vous inscrivant en tant que client d'EFFIA STATIONNEMENT, vous reconnaissez et acceptez le traitement de vos données personnelles par EFFIA STATIONNEMENT, selon leurs conditions générales de vente. La commande de prestations est réservée aux Adhérents ayant pris connaissance et accepté par un clic ou, le cas échéant, par téléphone, les Conditions Générales de Vente du partenaire EFFIA STATIONNEMENT disponibles à cette adresse : https://www.effia.com/cgu-cgv-mentions-legales.

4.3. PIERRE & VACANCES, CENTER PARCS/VILLAGES NATURE® PARIS, MAEVA.COM

Pierre & Vacances, Center Parcs/Villages Nature® Paris et Maeva.com mettent à disposition un service de location d'hébergements en villages de vacances et en résidences de tourisme. Elles proposent en partenariat avec SNCF Voyageurs des Avantages dans le cadre du Programme. Tous les Adhérents du Programme peuvent accéder aux offres exclusives suivantes sur le site tgvinoui.sncf :

- **L'Offre Pierre & Vacances :**
  - Offre Hébergement : jusqu'à 35% de réduction soit 5% de réduction supplémentaire cumulables avec les offres en cours, valable sur l'hébergement uniquement.

    Offre valable pour tout séjour à partir de 2 nuits sur une sélection de résidences et villages, de typologie d'hébergement (3 à 10 personnes) et de dates de séjour.

    Date d'arrivée libre selon l'ouverture de chaque résidence et village concerné indiqué sur le site internet.

    Offre cumulable avec les offres en cours, non échangeable et soumise à disponibilités. Ne s'applique pas à une réservation déjà effectuée.

    Non inclus : frais de transport, assurances, taxes de séjour et prestations annexes.
  - Offre activité : bénéficiez de 5 % de réduction sur les activités à chaque réservation.

- **L'Offre Center Parcs/Villages Nature® Paris :** jusqu'à 35% de réduction sur votre cottage Center Parcs et sur votre hébergement Villages Nature® Paris, soit 5% supplémentaires sur les offres en cours.

  Offre réservée aux personnes physiques, non rétroactive, non cumulable avec d'autres offres ou réductions, sous réserve de disponibilités et selon un stock alloué (jusqu'au 30 derniers hébergements) sur les 5 Center Parcs en France et Villages Nature® Paris.

Inclus : cottage ou appartement au cœur de la nature, accès illimité à l'Aqua Mundo ou l'Aqualagon, activités et animations gratuites pour tous, draps fournis, linge de maison et kit cuisine, ménage en fin de séjour.

Non inclus : transport, frais de dossier de 29,50€, assurance, taxe de séjour et prestations annexes.

Arrivée : tous les jours à partir de 15h sauf le dimanche. Départ : du lundi au samedi 10h, dimanche 12h.

Réservations à plus de 2 mois avant l'arrivée : large choix de dates de séjours, de typologies d'hébergements, de niveaux de confort et de choix d'emplacements + activités cadeaux, d'une valeur globale de 30 € environ par hébergement, utilisables dans tous les Center Parcs en France et Villages Nature ® Paris.

Les activités sont pré-réservables à partir de 3 semaines avant le séjour par téléphone auprès des domaines.

Enregistrement jusqu'à la veille du séjour sur « Mon Compte » : Mycenterparcs.fr ou sur l'application Planet CP.

Offre non valable sur les typologies Center Parcs suivantes : Bois aux Daims (Maisons dans les arbres, Cottages VIP 2, 8 et 12 pers), Hauts de Bruyères (Cottages VIP 6 et 12 pers), Trois Forêts (Cottages 10 et 12 pers, Exclusive, Cottages thématiques).
Offre non valable sur les typologies Villages Nature® Paris suivantes : (Cottages Premium 6, 8 pers et VIP 8, 10 et 12 pers).

- **L'Offre Maeva.com :** jusqu'à 35% de réduction sur un hébergement en Camping 3* à 5* et Locations de Particuliers, soit 5% supplémentaires sur les offres en cours.

  Offre valable sur les hébergements identifiés « maeva.com Locations de particuliers » et « maeva.com Campings » uniquement.

  Date d'arrivée libre selon l'ouverture des hébergements concernés indiqués sur le site internet au moment de la réservation. Destinations : maeva.com Locations de particuliers : appartements, maisons, villas de particuliers sélectionnés, maeva.com Campings 3* à 5* : + de 60 campings.

  Typologie : une sélection de studios, d'appartements, de maisons et de mobil home.

  Offre non cumulable avec un autre code promotionnel, non échangeable et soumis à disponibilités. Ne s'applique pas à une réservation déjà effectuée.

  Non inclus : frais de dossier, transport, assurances, taxe de séjour, prestations annexes et toute autre option activités.

La réservation des locations des hébergements est disponible sur les canaux suivants pour les marques :

- **Pierre & Vacances - Offre hébergement :** par internet utilisation du code promo à l'étape « Paiement » sur www.pierreetvacances.com/sncfgv pour les réservations d'hébergement et d'activité ou par téléphone au 0 892 702 180 (0,25 € ttc/mn + prix d'un appel) en précisant le code promo.

- **Pierre & Vacances – Offre activité :** utilisation du code promo à l'étape « Paiement » sur www.rendezvouscheznous.com. Le montant de l'achat n'est prélevé que si la réservation de l'hébergement est confirmée.
- **Center Parcs/Villages Nature® Paris :** par internet sur www.centerparcs.fr/sncfgv ou par téléphone au 0 891 701 600 (0,25€ TTC/mn en France Métropolitaine) en précisant le code promo.
- **Maeva.com :** par internet utilisation du code promo à appliquer au panier sur www.maeva.com/sncfgv ou par téléphone au 0892 702 340 (0,25 €TTC/mn) en précisant le code promo.

Afin de pouvoir bénéficier des Offres sur les locations des hébergements chez Pierre & Vacances, Center Parcs/Villages Nature® Paris et Maeva.com dans le cadre du Programme, l'Adhérent doit posséder une adresse email et se créer un compte sur les sites des partenaires :

- www.pierreetvacances.com (Pierres & Vacances hébergements)
- www.rendezvouscheznous.com (Pierres & Vacances activités)
- www.centerparcs.fr
- www.maeva.com

La création d'un compte client est obligatoire pour pouvoir commander sur les sites des partenaires et bénéficier des réductions. En utilisant ces services et en vous inscrivant en tant que client chez Pierre & Vacances, Center Parcs/Villages Nature® Paris et Maeva.com, vous reconnaissez et acceptez le traitement de vos données personnelles par ces partenaires, selon leurs conditions générales de vente. La réservation d'hébergements est réservée aux Adhérents ayant pris connaissance et accepté par un clic ou, le cas échéant, par téléphone, les Conditions Générales de Vente des partenaires Pierre & Vacances, Center Parcs/Villages Nature® Paris et Maeva.com disponibles à ces adresses :

- Pierre & Vacances (hébergements) : https://ce.groupepvcp.com/fr-fr/cgv_ms
- Pierre & Vacances (activités) : https://www.rendezvouscheznous.com/chartes/CGU.html
- Center Parcs/Villages Nature® Paris : https://www.centerparcs.fr/fr-fr/conditions-generales-vente_ms
- Maeva.com : https://www.maeva.com/pages/static/conditions-generales-vente.php

4.4. CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

Le Centre des monuments nationaux gère, anime et ouvre à la visite près de 100 monuments nationaux, propriétés de l'État.

Il propose en partenariat avec SNCF Voyageurs des Avantages sur l'accès aux monuments dans le cadre du Programme. Tous les Adhérents du Programme peuvent accéder aux offres exclusives suivantes, sous réserve des capacités des monuments à délivrer les offres :

- L'Offre Tarif Spécial : Application du tarif spécial pour les Adhérents : 40% de réduction garantie sur le tarif plein des billets d'entrée.
- L'Offre sur les boutiques : 5% de réduction sur les articles vendus en boutique

Ces réductions sont applicables sur la grille de prix habituellement pratiquée par les monuments. Une sur-tarification peut être appliquée au droit d'entrée pendant les expositions temporaires.

Ces réductions sont octroyées sur présentation de la Carte de fidélité des Adhérents au format physique ou dématérialisée. Aucune photocopie n'est acceptée.
Chaque Carte de fidélité des Adhérents ne donne lieu qu'à une réduction tarifaire unique par visite.

Les Offres sont disponibles pour les monuments suivants :

Auvergne-Rhône-Alpes
Monastère royal de Brou à Bourg-en-Bresse
Château de Voltaire à Ferney
Ensemble cathédral du Puy-en-Velay

Bourgogne-Franche-Comté
Château de Bussy-Rabutin
Abbaye de Cluny

Bretagne
Grand cairn de Barnenez
Site des mégalithes de Locmariaquer

Centre-Val de Loire
Château d'Azay-le-Rideau
Château de Bouges
Palais Jacques Coeur à Bourges
Château de Châteaudun

Grand Est
Château de La Motte Tilly
Palais du Tau à Reims

Hauts-de-France
Tours et trésor de la cathédrale d'Amiens
Villa Cavrois à Croix
Château de Pierrefonds

Ile-de-France
Château de Champs-sur-Marne
Château de Maisons
Villa Savoye à Poissy et sa loge
Domaine national de Rambouillet
Basilique cathédrale de Saint-Denis
Château de Vincennes

Normandie
Château de Carrouges
Abbaye du Mont-Saint-Michel

Nouvelle Aquitaine
Tour Pey-Berland à Bordeaux
Château de Cadillac
Abbaye de La Sauve-Majeure
Grotte de Pair-non-Pair
Château de Puyguilhem
Site archéologique de Montcaret
Tours de la Lanterne, Saint-Nicolas et de la Chaîne à La Rochelle
Château d'Oiron
Site gallo-romain de Sanxay

Occitanie
Tours et remparts d'Aigues-Mortes
Abbaye de Beaulieu-en-Rouergue
Château et remparts de la cité de Carcassonne
Château de Castelnau-Bretenoux
Site archéologique et musée d'Ensérune
Château de Montal
Site archéologique de Montmaurin
Forteresse de Salses
Fort Saint-André de Villeneuve-lez-Avignon

Paris
Arc de triomphe
Chapelle expiatoire
Conciergerie
Panthéon
Sainte-Chapelle

Pays-de-la-Loire
Château d'Angers
Maison de Georges Clemenceau à Saint-Vincent-sur-Jard

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Cloître de la cathédrale de Fréjus
Site archéologique de Glanum
Château d'If
Villa Kérylos
Trophée d'Auguste à La Turbie
Place forte de Mont-Dauphin
Abbaye de Montmajour
Monastère de Saorge
Abbaye du Thoronet

Afin de pouvoir bénéficier des Offres du Centre des monuments nationaux dans le cadre du Programme, l'Adhérent doit avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente du partenaire. En utilisant leurs services, l'Adhérent, le cas échéant, reconnait et accepte le traitement de ses données personnelles par le Centre des monuments nationaux, selon leurs conditions générales de vente.

4.5. PROPRESS

PROPRESS met à disposition une offre de presse (magazines, journaux...) au format papier et digital. Il propose en partenariat avec SNCF Voyageurs des Avantages sur l'accès à l'offre de presse dans le cadre du Programme. Tous les Adhérents du Programme peuvent accéder aux Offres exclusives suivantes sur le site tgvinoui.sncf :

- L'Offre Découverte : un accès à l'Offre Propress valable uniquement lors de la première inscription. La durée de l'accès dépend du statut de l'Adhérent :
    - Les Adhérents Grands Voyageur disposent d'une (1) semaine d'accès gratuit et illimité à l'intégralité du Kiosque Numérique
    - Les Adhérents Grands Voyageur Le Club disposent d'un (1) mois d'accès gratuit et illimité à l'intégralité du Kiosque Numérique

- L'Offre Permanente : 30% de réduction sur le prix de l'abonnement au service PROPRESS pour accéder aux titres de presse au format papier et digital

Ces réductions sont applicables toute l'année, sur l'ensemble du réseau PROPRESS (France).

Afin de pouvoir bénéficier des offres sur le service PROPRESS dans le cadre du Programme, l'Adhérent doit se créer un compte sur l'application Mobile LKN by PROPRESS. La création d'un compte client sur le site du partenaire est obligatoire pour accéder à l'offre de presse du partenaire PROPRESS et bénéficier des Offres dans le cadre du Programme. En utilisant le service et en vous inscrivant en tant que client PROPRESS, vous reconnaissez et acceptez le traitement de vos données personnelles par PROPRESS, selon leurs conditions générales de vente. La souscription au service PROPRESS est réservée aux Adhérents ayant pris connaissance et accepté par un clic ou, le cas échéant, par téléphone, les Conditions Générales de Vente du partenaire PROPRESS disponibles à cette adresse : https://cgu.kioskpress.fr/

4.6. MITWITT

MITWITT met à disposition un service de location d'espaces de travail et propose en partenariat avec SNCF Voyageurs des Avantages dans le cadre du Programme. Tous les Adhérents du Programme peuvent accéder aux Offres exclusives suivantes sur le site tgvinoui.sncf, sous réserve de disponibilités lors de la réservation :

- Pour les Adhérents Grand Voyageur :
    - 10% de réduction sur la location de salles de réunion et bureaux à la journée ou à la demi-journée.
    - 7€/h (HT) pour l'accès aux espaces partagés coworking.
- Pour les Adhérents Grand Voyageur Le Club :
    - 20% de réduction sur la location de salles de réunion et de bureaux à la journée ou à la demi-journée.
    - 5€/h (HT) pour l'accès aux espaces partagés coworking.

Ces Offres s'appliquent à l'ensemble du réseau MITWITT (France et Europe) sur présentation de la Carte de fidélité lors du paiement sur place.

Le service est soumis aux conditions générales de vente du partenaire MITWITT.

La réservation du service MITWITT est disponible sur le site web https://mitwitoffice.com/fr

Afin de pouvoir bénéficier des offres sur le service MITWITT dans le cadre du Programme, l'Adhérent doit se créer un compte sur le site du partenaire MITWITT. La création d'un compte

client est obligatoire pour pouvoir commander sur le site du partenaire MITWITT et bénéficier des réductions. En utilisant le service et en vous inscrivant en tant que client MITWITT, vous reconnaissez et acceptez le traitement de vos données personnelles par MITWITT, selon leurs conditions générales de vente. La réservation des espaces de travail est réservée aux Adhérents ayant pris connaissance et accepté par un clic ou, le cas échéant, par téléphone, les Conditions Générales de Vente du partenaire MITWITT disponibles.

4.7. DELSEY

DELSEY est une entreprise spécialisée dans la conception et la fabrication de bagages qui propose à la vente des bagages et sacs à dos. Elle propose en partenariat avec SNCF Voyageurs des Avantages dans le cadre du Programme. Tous les Adhérents du Programme peuvent accéder aux Offres exclusives suivantes sur le site tgvinoui.sncf :

- Pour les Adhérents Grand Voyageur : 20% de réduction sur le site e-shop DELSEY
- Pour les Adhérents Grand Voyageur Le Club : 25% de réduction sur le site e-shop DELSEY

L'Offre est disponible sur le site e-shop de DELSEY : www.delsey.com/fr.
Ces réductions sont applicables toute l'année sur tous les produits présents sur le site e-shop mais ne sont pas cumulables avec des réductions déjà en cours.

Afin de pouvoir bénéficier des Offres sur les produits DELSEY dans le cadre du Programme, l'Adhérent doit posséder une adresse email et se créer un compte sur le site du partenaire DELSEY : www.delsey.com/fr. La création d'un compte client est obligatoire pour pouvoir commander sur le site du partenaire DELSEY et bénéficier des réductions. En utilisant le service et en vous inscrivant en tant que client de DELSEY, vous reconnaissez et acceptez le traitement de vos données personnelles par DELSEY, selon leurs conditions générales de vente. La commande de produits est réservée aux Adhérents ayant pris connaissance et accepté par un clic ou, le cas échéant, par téléphone, les Conditions Générales de Vente du partenaire DELSEY disponibles à cette adresse : https://www.delsey.com/fr/fr/c/cgu .

4.8. PARC ASTERIX

PARC ASTERIX est un parc d'attraction thématisé sur l'univers du personnage de bande dessinée "Astérix le Gaulois". Situé à 40 minutes de Paris, le parc propose de nombreuses attractions ainsi que des spectacles vivants à découvrir entre amis ou en famille. PARC ASTERIX propose en partenariat avec SNCF Voyageurs des Avantages dans le cadre du Programme. Tous les Adhérents du Programme peuvent accéder aux Offres exclusives suivantes sur le site tgvinoui.sncf :

- Pour les Adhérents Grand Voyageur : 15% de réduction sur le plein tarif. Utilisable uniquement sur le site www.parcasterix.fr sur l'achat de billet Liberté Flex Saison 2025 avec une validité de billet pour une visite entre le 05/04/2025 et le 04/01/2026. Une limite de 4 billets maximum par transaction est appliquée. Dates exclues de l'offre : 1er, 8, 29, 30, 37 mai, 7, 8 juin, 11, 18, 25, 31 octobre, 1er, 8 novembre 2025, ainsi que les nocturnes Peur sur le Parc 2025 (19h-1h). Période d'utilisation du code du 18/03/2025 au 04/01/2026.

- Pour les Adhérents Grand Voyageur Le Club : 15% de réduction sur le plein tarif. Utilisable uniquement sur le site www.parcasterix.fr sur l'achat de billet Liberté Flex Saison 2025 avec une validité de billet pour une visite entre le 05/04/2025 et le 04/01/2026. Une limite de 4 billets maximum par transaction est appliquée. Dates exclues de l'offre : 1er, 8, 29, 30, 37 mai, 7, 8 juin, 11, 18, 25, 31 octobre, 1er, 8 novembre 2025, ainsi que les nocturnes Peur sur le Parc 2025 (19h-1h). Période d'utilisation du code du

18/03/2025 au 04/01/2026.

Les offres sont soumises à la disponibilité des billets et ne peuvent être cumulées avec d'autre promotions ou avantages en cours.
Le code promo doit être saisi au moment de la réservation sur le site www.parcasterix.fr .Toute utilisation frauduleuse des codes promo entraînera leur annulation immédiate.

Afin de pouvoir bénéficier des Offres du Parc Astérix dans le cadre du Programme, l'Adhérent doit avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente du partenaire. En utilisant leurs services, l'Adhérent, le cas échéant, reconnaît et accepte le traitement de ses données personnelles par le Parc Astérix, selon leurs conditions générales de vente : https://www.parcasterix.fr/conditions-generales-vente
Pour toute question relative à l'utilisation des offres, veuillez contacter le service client du Parc Astérix via le site www.parcasterix.fr

Annexe 5 - Conditions d'accès et règles applicables aux salons Grand Voyageur TGV INOUI

5.1. Périmètre des salons en France

Les salons Grand Voyageur sont présents en gare de Paris Montparnasse, Bordeaux Saint-Jean, Nantes, Rennes, Paris Gare du Nord, Lille Flandres, Lille Europe, Paris Gare de Lyon, Lyon Part-Dieu, Marseille Saint-Charles, Paris Est et Strasbourg.

5.2. Horaires d'accès des salons

Afin de mieux vous accueillir, les heures d'ouverture de vos salons Grand Voyageur sont ajustées au mieux en fonction des premiers et derniers départs de vos TGV INOUI.

Les horaires peuvent être amenés à être modifiés ponctuellement en fonction de l'actualité et des cas de forces majeures (cf. 5.10 Fermetures temporaires / anticipées)

Ils sont également ouverts en weekend ainsi que les jours fériés à l'exception du 1er mai.

Vous pouvez consulter tous les horaires de vos Salons en cliquant sur le lien suivant :

https://tgvinoui.sncf/sites/default/files/2024-01/Horaires_Salons_Grand_Voyageur_TGVINOUI.pdf

5.3. Conditions d'accès en salon et éligibilité

5.3.1. Eligibilité

Les salons Grand Voyageur sont accessibles sur présentation de la Carte de fidélité Grand Voyageur Le Club accompagnée d'un billet du jour TGV INOUI/Intercités/OUIGO.

Les salons Grand Voyageur sont également accessibles aux détenteurs d'un billet PRO PREMIERE du jour (Carte Liberté TGV INOUI, Pass, Tarifs négociés 1re, Militaires 1re du jour) et aux détenteurs d'une Carte de fidélité Railteam ayant un billet du jour TGV INOUI/Intercités/OUIGO.

L'accès aux salons peut se faire uniquement si le voyageur dispose d'un billet du jour dans les conditions citées précédemment. Dans le cas contraire, il verra son accès au salon Grand Voyageur refusé.

5.3.2. Accompagnants

Chaque client éligible à l'accès aux Salons peut bénéficier d'un accompagnateur, qui aura également accès au salon dans les mêmes conditions qu'un client éligible à l'accès aux Salons.

Durant les weekends, chaque client éligible à l'accès aux Salons bénéficie également de la possibilité de venir avec ses enfants en plus de l'accompagnant.

5.3.3. Cas de refus possibles

Afin de préserver la sécurité des clients et du personnel présent dans le salon, les équipes d'accueil peuvent refuser l'entrée aux clients pouvant présenter un risque pour la quiétude et/ou la sécurité du salon.

Ainsi, les clients étant en état d'ébriété, d'agressivité ou sous l'emprise de stupéfiants ne seront pas admis dans le salon.

Les chiens (hors chiens guides d'aveugle) sont admis uniquement s'ils sont dans un panier et ne dérangent pas la quiétude des autres voyageurs.

Les vélos doivent être laissés dans un espace en gare dédié à cet effet et les trottinettes rangées de manière à ne pas gêner la circulation des autres voyageurs.

Enfin, les chariots ne sont pas admis dans les salons Grand Voyageur dans le cadre du plan Vigipirate.

5.4. Dénominations des salons

Les salons Grand Voyageur sont un des avantages du Programme de Fidélité adaptés aux voyageurs du statut Grand Voyageur Le Club, le plus élevé du Programme. La dénomination des salons Grand Voyageur se réfère strictement au nom du programme de fidélité Grand Voyageur et en aucun cas au statut Grand Voyageur qui ne donne pas accès aux salons.

5.5. Usage des salons

Les salons Grand Voyageur reçoivent les clients éligibles à l'accès aux Salons durant leur temps d'attente et leur proposent des services auxquels ils ont accès en exclusivité le jour de leur voyage.

Ils sont destinés aux voyageurs voulant bénéficier d'un endroit calme lors de l'attente de leur TGV INOUI pour se reposer ou travailler dans le calme.

Le voyageur bénéficie également de nombreux services (cf. 5.8 Usage des services) qui lui sont offerts à titre gracieux.

5.6. Règles de bienséances

5.6.1. Règles de bonne conduite

Chaque voyageur se doit de respecter les autres personnes présentes dans les salons afin de rendre ces endroits plus agréables pour tous.

Cela se traduit par un respect des autres voyageurs mais également des équipes d'accueil qui sont présentes pour vous recevoir de manière professionnelle tout au long de votre passage au salon.

Les salons Grand Voyageur étant des lieux très fréquentés, le voyageur se doit de garder ces lieux propres et d'éviter toute dégradation afin que chaque voyageur puisse bénéficier de ces lieux

5.6.2. Respect de la quiétude des lieux et usage du téléphone

Les appels téléphoniques doivent être effectués uniquement dans les espaces prévus à cet effet et de manière discrète afin de ne pas perturber la quiétude des lieux et permettre aux autres voyageurs de bénéficier du confort et du silence des espaces. En cas de dérive, les équipes d'accueil seront dans l'obligation de demander au voyageur de quitter le salon.

5.6.3. Interdiction de consommation de produits psychoactifs et de tabac

Les salons Grand Voyageur sont des lieux non-fumeurs et toute utilisation de la cigarette ou cigarettes électroniques y est strictement interdite ainsi que tout produit psychoactif.

5.6.4. Infraction aux règles des salons

En cas de non-respect des règles du salon (violence, incivilités, dégradations, vols, agressions physiques et verbales, insultes...) les équipes d'accueil sont en droit de demander au voyageur de quitter les lieux ou d'appeler la sécurité de la gare si le client ne se plie pas à ces consignes.

Le non-respect des règles peut entrainer des sanctions à la hauteur du fait constaté (courrier, exclusion du Programme, dépôt de plainte etc…) qui peuvent aller jusqu'à l'exclusion du Programme.

5.7. Maintenance des équipements

Afin de satisfaire le client, les salons Grand Voyageur ainsi que leurs équipes mettent tout en œuvre afin d'assurer le bon fonctionnement des équipements.

Cependant, des impondérables indépendants de notre volonté peuvent toujours subvenir.

5.8. Usage des services

Chaque voyageur éligible à l'accès aux Salons bénéficie de nombreux services qui lui sont proposés à titre gracieux dans le cadre de son accès au salon Grand Voyageur et de son statut au sein du Programme.

5.8.1. Offre de presse

Le voyageur éligible à l'accès aux Salons peut bénéficier d'un maximum de deux titres presse à emporter dans le cadre de sa visite en fonction des stocks mis à disposition. Le respect de cette règle est primordial afin que chaque client puisse profiter de ce service qui dépend en grande partie de la civilité des voyageurs. La presse est mise à disposition par les équipes d'accueil, responsables de l'approvisionnement. Le client n'a en aucun cas le droit de se servir lui-même dans les stocks de presse ni de réclamer un titre aux agents d'accueil.

Le voyageur dispose également d'une large offre de presse numérique en se connectant au portail WiFi du salon. Cette presse peut être consultée sur place via le portail ou téléchargée en illimité en suivant les consignes indiquées sur le portail WiFi du salon.

5.8.2. Offre de boissons chaudes et d'eau

Le voyageur a à sa disposition une fontaine à eau, une machine à café ainsi qu'une sélection de thés. Ces services et consommables sont uniquement voués à être consommés sur place et ne peuvent en aucun cas être emportés en dehors du salon Grand Voyageur.

5.8.3. Un WiFi dédié

Une connexion WiFi est dédiée aux voyageurs membres du Programme. La connexion au WiFi se fait via le portail WiFi à l'aide des identifiants Connect de l'Adhérent ou de la Carte de fidélité et du mot de passe qui est le jour et mois de naissance de l'Adhérent.

Le portail WiFi permet au client de bénéficier d'une connexion internet dédiée et sécurisée au salon Grand Voyageur et de nombreux services comme la consultation de la presse numérique ou encore l'échange et retrait de billets.

5.8.4. Les sanitaires

Chaque salon Grand Voyageur dispose de sanitaires dédiés pour les clients. Ces sanitaires sont régulièrement nettoyés pour le confort de tous.

Afin de garder ces endroits propres, il est demandé aux clients de respecter ces lieux pour le confort de tous.

5.8.5. Echanges et retrait de billets

Le voyageur peut échanger et retirer ses billets du jour dans les salons Grand Voyageur.

Ce service n'est pas disponible dans les salons de Gare du Nord et de Marseille où le voyageur est invité à échanger son billet sur l'application TGV INOUI PRO, une borne Libre-Service en gare, au guichet ou via sa ligne dédiée par téléphone.

En en cas d'indisponibilité du service, le client est invité à utiliser l'application TGV INOUI PRO ou à se rediriger vers les canaux en gare (Bornes Automatiques/Guichets PRO...)

Les équipes des salons Grand Voyageur sont disponibles pour accompagner le voyageur dans ces démarches.

5.9. Règles de sécurité

Afin d'assurer sa propre sécurité et celle des autres voyageurs, le client se devra de respecter les consignes données par les équipes des salons Grand Voyageur et tout agent SNCF de proximité. Le non-respect de ces règles pourra se traduire par une exclusion du salon.

5.9.1. Saturation des salons

Les salons Grand Voyageur sont conçus pour assurer un maximum de confort aux voyageurs. Malheureusement des impondérables pouvant affecter la fréquentation des salons peuvent subvenir (retard/annulation de trains/grèves...) et dégrader le confort des voyageurs.

En cas de saturation des salons pouvant affecter la sécurité des clients, les équipes d'accueil procéderont à un filtrage à l'entrée du salon sur la base d'un client entrant pour un client sortant.

5.9.2. Bagages abandonnés/Objet perdus/volés

En cas de bagage abandonné et dans le cas où son possesseur n'a pas été retrouvé, les équipes des salons Grand Voyageur procéderont à une évacuation de l'ensemble du salon pour faire intervenir une équipe de déminage. Durant cette évacuation, le voyageur devra suivre les consignes du personnel du salon.

Les équipes des salons Grand Voyageur ne peuvent en aucun cas être tenues responsables des vols/pertes des objets des voyageurs. Ces derniers sont exclusivement sous responsabilité du client.

5.9.3. Alerte incendie / attentat

En cas d'alerte incendie ou d'alerte attentat, le voyageur devra suivre les consignes données par la sécurité de la gare et respecter les règles évacuation adéquates.

5.9.4. Issues de secours

Les issues de secours doivent être empruntées uniquement cas d'évacuation. Les issues de secours ne doivent en aucun cas être encombrées afin de faciliter l'évacuation en cas d'incendie.

5.9.5. Lieux réservés au personnel

Les locaux techniques et les locaux du personnel sont strictement réservés aux personnes habilitées.

5.10. Fermetures temporaires / anticipées

5.10.1. Fermetures pour travaux et maintenance

Les salons Grand Voyageur étant des lieux très fréquentés, des travaux de maintenance peuvent avoir lieu afin d'assurer un confort continu pour nos clients. Les équipes des salons Grand Voyageur font de leur mieux afin de réaliser ces travaux sans incidence client mais des fermetures ponctuelles peuvent parfois avoir lieu. Dans le cas échéant, une communication sera placée sur le salon et dans la mesure du possible, une communication sera mise en place en amont des travaux.

5.10.2. Fermetures anticipées

De la même manière, des fermetures anticipées peuvent subvenir de manière inopinée (contraintes techniques, événements en gare...). A chaque fermeture, nous faisons tout notre possible afin d'informer le voyageur le plus tôt possible.

5.10.3. Accueil provisoire en gare

Dans le cas de travaux de longue durée, des espaces d'accueil chez nos partenaires en gare peuvent être proposés aux voyageurs. Ces lieux sont soumis aux mêmes conditions d'éligibilité que les salons Grand Voyageur. Une boisson chaude y sera offerte aux clients. Ces lieux étant des espaces de substitution, ils ne peuvent pas garantir tous les services présents dans les salons.

5.10.4. Accessibilité PMR

Tous les salons sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et permettent une circulation en fauteuil roulant et un accès à l'ensemble des services au sein de ces espaces.

Néanmoins, les salons Grand Voyageur ne peuvent être tenus responsables en cas de défaillance des infrastructures de la gare (ascenseurs, escalateurs).

Annexe 6 – Portail TGV INOUI

Les clients TGV INOUI bénéficiant du programme de fidélité SNCF (Grand Voyageur, Grand Voyageur Le Club) ont la possibilité de se connecter à l'espace « Business Première » avec soit un :

- Numéro de dossier voyage + nom, ou
- Mon Identifiant SNCF (rattaché à un billet du jour valide)

Le profil « Business Première » bénéficie d'une sélection élargie de presse numérique et contenus multimédia :

- **des films** : au minimum 7 films sont proposés sur le Portail et pour tous les profils. Le client Business Première bénéficie de 8 films supplémentaires
- **des documentaires** : au minimum 5 documentaires sont proposés sur le Portail et pour tous les profils. Le client Business Première bénéficie de 5 documentaires supplémentaires.
- **des dessins animés** : au minimum 5 dessins animés sont proposés sur le Portail, pour tous les profils.
- **des séries audios** : au minimum 10 sont proposés sur le Portail et pour tous les profils.
- **des jeux** : au minimum 25 jeux sont proposés sur le Portail et pour tous les profils.
- **des podcasts** : au minimum 10 podcasts sur le Portail et pour tous les profils.
- **des méditations enfant** : au minimum 5 méditations sont proposées sur le Portail et pour tous les profils.
- **de la presse** : au minimum 18 titres de presse sont proposés sur le Portail et pour tous les profils. Le client Business Première bénéficie de 14 titres de presse supplémentaires.
- **des contenus enfants spécifiques** : une série de podcasts sur l'univers du train créée avec Bloom la Radio des Enfants et un partenariat avec les éditions Bayard et Milan Jeunesse qui nous permet de proposer une trentaine d'histoires à lire pour les enfants.

Le client s’engage à :

- Respecter l’ensemble de la réglementation applicable et à tenir compte de la tranquillité et du respect dû aux autres voyageurs, notamment dans le cadre de l’écoute de contenus ou prestations sonores par le port d’un casque audio,
- Respecter les droits de propriété intellectuelle et industrielle. Il reconnaît que le piratage nuit à la création artistique,
- Proscrire l’accès à et l’utilisation de messages ou d’images à caractère pédophile, raciste et/ou xénophobe, faisant l’apologie de crimes contre l’humanité, portant atteinte à la dignité humaine, aux bonnes mœurs ou incitant à la violence ou aux discriminations.

Un certain nombre de prestations et contenus accessibles via le Portail TGV INOUI peuvent être payants.

L’utilisation du Portail TGV INOUI donne aux clients la possibilité de conclure des contrats et/ou d’effectuer des achats électroniquement.

L’accès au Portail TGV INOUI emporte acceptation sans réserve des conditions générales, qui s’appliquent en toutes circonstances, et notamment pour l’accès à tous types de prestations ou de contenus