

Conditions Générales d'Utilisation

Version du 22/08/2023

IMPORTANT : Les Conditions Générales du service de dématérialisation constituent le règlement de ce service et précisent les dispositions qui régissent les relations entre SNCF Voyageurs et les Adhérents au service. L'adhésion au service de dématérialisation implique l'acceptation préalable et sans réserve de ces Conditions Générales.

I. Objet

Le service de dématérialisation est mis en œuvre par SNCF Voyageurs SA au capital de 157 789 960 euros, inscrite au RC de Bobigny sous le numéro 519 037 584.

La gestion de la relation avec les clients (ci-après « Adhérents ») est assurée par la Relation Client Voyageur dont les coordonnées sont disponibles à l'article VIII et ci-après dénommée « Contact ».

Le service de dématérialisation a pour objet de permettre aux clients possédant une carte Liberté TGV INOUI ou une carte Avantage TGV INOUI (Jeune, Adulte, Senior) de voyager avec leur carte de réduction dématérialisée dans leur smartphone.

II. Conditions d'adhésion au service de dématérialisation

L'adhésion au service de dématérialisation est ouverte à toute personne possédant une carte Liberté TGV INOUI, ou une carte Avantage TGV INOUI (Jeune, Adulte, Senior) non échue au moment de l'adhésion (validité de la carte en cours ou à venir).

L'adhésion au service de dématérialisation est conclue pour une durée indéterminée. Toute personne souhaitant adhérer au service peut le faire en s'identifiant sur tgvinoi.sncf, l'application mobile TGV INOUI PRO ou l'application mobile SNCF L'Assistant.

Au moment de son adhésion, l'Adhérent doit communiquer une photographie valide et accepter les présentes Conditions Générales du service. Pour cela, l'Adhérent doit être en possession d'une tablette, d'un téléphone mobile GSM de type Smartphone (iPhone, Android, Blackberry), de tout autre terminal similaire ou d'un ordinateur disposant d'un navigateur Internet Explorer, Firefox, Chrome ou Safari.

Après validation de l'adhésion, les données de la carte Liberté TGV INOUI ou de la carte Avantage TGV INOUI (Jeune, Senior, Adulte) ainsi que la photographie de l'Adhérent, s'affichent :

- sur le site tgvinoi.sncf, l'application mobile TGV INOUI PRO et l'application mobile SNCF L'Assistant, s'il possède une carte Liberté TGV INOUI
- sur le site tgvinoi.sncf et l'application mobile SNCF L'Assistant s'il possède la carte Liberté TGV INOUI, ou une carte Avantage TGV INOUI (Jeune, Adulte, Senior)

Un e-mail de confirmation est envoyé à l'Adhérent pour rappeler les modalités d'utilisation du service de dématérialisation.

III. Fonctionnement du service de dématérialisation

III.1 Périmètre

Le service de dématérialisation s'applique uniquement aux trajets effectués avec un titre de transport e-billet en France.

La carte de réduction qui dispose d'un code-barre, offre la possibilité à l'Adhérent de voyager sans support papier.

En cas de commande d'un billet TER sans correspondance avec un billet TGV INOUI ou INTERCITES, le service de dématérialisation ne pourra être utilisé. L'Adhérent devra voyager en présentant avec son titre de transport et sa carte Liberté TGV INOUI ou Avantage TGV INOUI (Jeune, Adulte, Senior) sur support papier.

III.2 Utilisation du service de dématérialisation

L'Adhérent doit présenter au chef de bord le code-barres de sa carte de réduction Avantage (Jeune, Adulte, Senior) ou sa carte Liberté TGV INOUI sur l'écran éclairé et lisible de son téléphone mobile afin qu'il puisse vérifier électroniquement la validité de la carte de réduction (Avantage TGV INOUI ou Liberté TGV INOUI) et celle du titre de transport e-billet associé à la carte, ainsi que la photographie.

Lors du premier voyage effectué par l'Adhérent suivant son adhésion au service, le chef de bord valide la photographie si celle-ci satisfait aux conditions énumérées ci-avant à l'article 2. Ainsi, l'Adhérent doit être en mesure de pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité, pendant toute la durée de son voyage.

En cas d'invalidité du titre de transport e-billet, de la carte Liberté TGV INOUI ou de la carte Avantage TGV INOUI (Jeune, Adulte, Senior), l'Adhérent sera considéré en situation irrégulière et fera l'objet d'une régularisation après contrôle de la pièce d'identité, conformément au chapitre 8 « Contrôle des titres de transport et régularisation » du volume 1 des Conditions Générales de Ventes de SNCF VOYAGEURS.

En cas d'invalidité de la photographie, l'Adhérent sera invité par le chef de bord à modifier sa photographie sur tgvinoi.sncf, l'application mobile TGV PRO ou l'application mobile SNCF l'Assistant.

III.3 Retrait de la carte de réduction

Avec le service de dématérialisation, la présentation de la carte Liberté TGV INOUI, ou de la carte Avantage TGV INOUI au format papier IATA ou PDF n'est plus obligatoire sur un parcours éligible au e-billet dès lors que l'Adhérent voyage avec un titre de transport e-billet en France.

Toutefois, le retrait de la carte au format IATA ou la présentation de celle-ci au format PDF est obligatoire dans les cas où l'Adhérent :

- voyage avec un titre de transport autre qu'un e-billet,
- voyage avec TER sans correspondance avec TGV INOUI ou INTERCITES,
- demande le remboursement de sa carte commerciale en point de vente, - souhaite bénéficier d'une réduction au bar du train s'il voyage sans son mobile,
- souhaite obtenir un justificatif comptable de sa carte Avantage TGV INOUI ou Liberté TGV INOUI.

Dans les cas listés ci-dessus, l'Adhérent peut retirer sa carte Liberté TGV INOUI ou sa carte Avantage TGV INOUI, en Gares et Boutiques SNCF (si l'achat initial a été fait en Gares et Boutiques SNCF) ou depuis une Borne Libre-Service à l'aide de son numéro de dossier et de la carte de paiement utilisée lors de l'achat (si l'achat initial a été effectué sur Internet).

Dans le cas où l'Adhérent possède une carte Liberté TGV INOUI ou carte Avantage TGV INOUI au format papier IATA (délivrée uniquement au guichet des gares ou en Boutiques SNCF), mais qu'il n'est plus en sa possession (exemple : perte ou vol), un duplicata sera nécessaire pour les voyages non éligibles à la Dématérialisation et pourra être obtenu en Gares ou Boutiques SNCF.

IV. Utilisation de la photographie

La photographie de l'Adhérent est obligatoire pour adhérer au service de dématérialisation.

Celle-ci est conservée dans les systèmes informatiques de SNCF Voyageurs tant que l'Adhérent bénéficie du service de dématérialisation.

L'Adhérent a la possibilité de modifier sa photographie une fois pendant la durée de son adhésion au service. La modification est possible sur tgvinoi.sncf, dans la rubrique dédiée à son abonnement ou sa Carte. Dans ce cas, la photographie fera l'objet d'une nouvelle validation par le chef de bord au prochain voyage effectué avec un titre de transport e-billet. L'Adhérent devra être en mesure de pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité.

Par ailleurs, l'Adhérent peut supprimer sa photographie à tout moment, sur tgvinoi.sncf, dans la rubrique dédiée à sa Carte. La suppression de la photographie entraîne la résiliation automatique au service de dématérialisation. Dans ce cas, l'Adhérent doit éditer sa carte de réduction au format papier IATA ou pdf pour pouvoir voyager à tarif réduit.

V. Résiliation du service de dématérialisation

V.I Conditions de résiliation

L'adhésion au service de dématérialisation est souscrite pour une durée indéterminée.

L'Adhérent peut résilier à tout moment son adhésion au service de dématérialisation, en notifiant sa décision sur tgvinoi.sncf, dans la rubrique dédiée à sa Carte.

En cas de résiliation de son adhésion au service de dématérialisation, l'Adhérent devra présenter sa carte Liberté TGV INOUI, ou sa carte Avantage TGV INOUI au format PDF reçu par mail lors de l'achat de la carte ou au format papier IATA, pour pouvoir continuer à voyager en les utilisant selon les modalités prévues à l'article III.3.

V.II Conservation de la photographie

En cas de résiliation du service de dématérialisation, la photographie est supprimée par défaut lors de la désinscription. Dès lors, la photographie sera supprimée des systèmes informatiques de SNCF Voyageurs et ne sera plus affichée sur le site tgvinoi.sncf, l'application mobile TGV INOUI PRO et l'application mobile SNCF l'Assistant.

Toutefois, si la photographie a déjà été validée par un contrôleur SNCF, le client aura la possibilité de la conserver via une « checkbox » (case à cocher) qui lui est proposée lors de sa désinscription. SNCF Voyageurs conservera alors la photographie du client pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la date de résiliation du service de dématérialisation. La photographie ne sera toutefois plus affichée sur le site tgvinoi.sncf, l'application mobile TGV INOUI PRO et l'application mobile SNCF l'Assistant.

Si l'Adhérent souhaite ré-adhérer au service de dématérialisation dans les cinq (5) ans suivants sa résiliation au service de dématérialisation, la photographie conservée dans les systèmes informatiques de SNCF Voyageurs lui sera proposée (uniquement si le client avait validé la « checkbox » – case à cocher). Si l'Adhérent n'avait jamais modifié sa photographie lors de sa précédente adhésion, il aura la possibilité de la conserver ou de la modifier. Si l'Adhérent avait déjà modifié sa photographie, il devra la conserver et poursuivre son parcours d'adhésion.

Au-delà de cinq (5) ans, la photographie est supprimée des systèmes informatiques de SNCF Voyageurs.

VI. Modifications des conditions d'adhésion

Les conditions de l'adhésion au service de dématérialisation pourront, au regard de l'évolution des offres, gammes et tarifs de SNCF Voyageurs, du périmètre d'utilisation et des conditions d'utilisation du service, être amenées à évoluer, ce que l'Adhérent comprend et accepte expressément.

D'une manière générale, SNCF Voyageurs a la possibilité de modifier les conditions du service de dématérialisation (conditions d'invalidation ou modification de la photographie, périmètre d'éligibilité des produits tarifaires, ouverture du service à d'autres applications mobiles, etc.).

Les modifications apportées feront l'objet, dans un délai raisonnable avant leur application, d'une information auprès des Adhérents. Les Adhérents conservent la possibilité de résilier leur adhésion au service à tout moment. Toute adhésion au service, postérieurement à la date de prise d'effet des modifications, acte l'acceptation de ces modifications par le nouvel Adhérent.

VII. Données personnelles

En s'inscrivant au service de dématérialisation proposé par SNCF Voyageurs, l'Adhérent accepte de fournir un certain nombre de données à caractère personnel qui seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les informations obligatoires, demandées à l'Adhérent, sont nécessaires à son adhésion au service de dématérialisation.

L'Adhérent est seul responsable des données qu'il communique à SNCF Voyageurs lors de son inscription au service de dématérialisation.

SNCF Voyageurs est responsable du traitement de toutes les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'utilisation du service de dématérialisation.

Le traitement de ces données à caractère personnel, mis en œuvre par SNCF Voyageurs, a pour finalité la gestion et l'utilisation des cartes de Fidélité et des abonnements dans le cadre du service de dématérialisation.

En tout état de cause, les données collectées par SNCF Voyageurs sont conservées pendant toute la durée d'utilisation du service de dématérialisation ou tant que le client dispose d'un des produits tarifaires suivants : carte de fidélité Grand Voyageur, Abonnements, carte Liberté TGV INOUI, et autres cartes Avantage TGV INOUI (Jeune, Adulte, Senior)

SNCF Voyageurs peut être amenée à transmettre des données à caractère personnel à des tiers lorsque la loi le requiert.

Les données collectées par SNCF Voyageurs sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, à ses filiales, partenaires, sous-traitants et/ou prestataires.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, vous disposez du droit de suppression, d'opposition de vos données personnelles ainsi que du droit de définir les directives applicables à la conservation, l'effacement et la communication de celles-ci après votre décès en contactant notre Délégué à la protection des Données par e-mail à l'adresse suivante : donneespersonnellesvoyages@sncf.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs – Délégué à la protection des Données – 9, rue Jean Philippe Rameau (campus Wilson) – 93210 Saint Denis – France. En cas de réclamation, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données personnelles aux coordonnées indiquées ci-dessus. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL)

VIII. Contact

Toute question relative au service de dématérialisation proposé par SNCF Voyageurs devra être adressée :

Par internet – tgvinoui.sncf rubrique « Besoin d'aide » - Ligne Téléphonique dédiée : 0 808 808 330 (service gratuit + prix appel), tous les jours de 8h à 20h pour les clients Grand Voyageur et de 7h à 22h pour les clients Grand Voyageur Le Club.

IX. Dispositions diverses

Si une partie quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales d'Utilisation devait s'avérer illégale, invalide ou inapplicable pour quelle que raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables. Les termes déclarés inexistantes sont remplacés par un (des) termes qui se rapprocheront le plus quant à son contenu de la clause annulée.

X. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française.

L'Adhérent accepte que tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation soit, dans la mesure du possible, réglé lors de négociations amiables.

A défaut, et dans les limites du droit applicable, le litige sera soumis à l'appréciation du tribunal du domicile du défendeur.