

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BILLETS GROUPES SUR INTERNET

Art.1 – DEFINITIONS

Au titre des présentes conditions générales de vente chacune des expressions ci-dessous aura la signification suivante.

« **Accompagnateur(s)** » : Désigne le ou les Voyageur(s) ayant pour mission particulière l'accompagnement et l'encadrement de l'ensemble des Voyageurs constituant le Groupe au sens des présentes Conditions Générales de Ventes. Le ou les Accompagnateurs peuvent être des personnes physiques différentes de l'Organisateur ou de celui qui procède au paiement de l'Offre. L'Accompagnateur est désigné en cette qualité par l'Organisateur lors de la Réservation de l'Offre dans le cadre du Dialogue de Vente.

« **Agence(s) Groupes SNCF** » : Désigne les services de SNCF Mobilités qui sont des canaux physiques de vente de cette dernière en charge notamment de la vente de l'Offre.

« **Billet** » ou « **Titre** » : Désigne le Titre de transport collectif ou individuel associé à l'Offre Groupes tel que défini (i) au paragraphe 2.2 du Chapitre 2.2. « Contrat de transport et titres de transport » du Volume 1 « Dispositions générales » des Tarifs voyageurs (ii) et à l'article 3.4. ci-dessous. Un Billet est délivré pour chacun des voyageurs du Groupe par tarif accordé. Le Billet revêt la forme de Billet papier IATA (Billet IATA) ou de Billet Imprimé à Domicile (BIAD).

« **Billet IATA** » : Désigne le Titre de transport sur support papier avec bande magnétique, sur lequel figure les mentions visées à l'article 2.2 du Chapitre 2.2. « Contrat de transport et titres de transport » du Volume 1 « Dispositions générales » des Tarifs voyageurs. Le Billet IATA peut faire l'objet d'un envoi à domicile dans les conditions fixées par les Tarifs voyageurs ou d'une émission au guichet d'une gare.

« **Billet Imprimé À Domicile** » ou « **BIAD** » : Désigne le titre de transport sur support papier disponible que l'Organisateur peut imprimer à la réception du mail d'envoi des billets 15 jours avant la date de voyage. Le BIAD doit respecter les critères fixés par l'article 2.3.2.4 du Chapitre 2.2. « Contrat de transport et titres de transport » du Volume 1 « Dispositions générales » des Tarifs voyageurs, sauf condition particulière des présentes CGV qui y dérogerait.

« **Calendrier des prix** » : Désigne l'ensemble des gammes de prix de l'Offre Groupes disponible et accessible en totalité ou partiellement en vente sur le Site. Ce Catalogue des prix permet de restituer sur plus ou moins 3 jours les éléments correspondant à la demande de voyage du Client.

« **Client(s)** » ou « **Organisateur(s)** » : Désigne la personne physique ou morale qui organise le voyage en Groupe, contractualise l'Offre avec SNCF Mobilités et qui est à ce titre le seul cocontractant de cette dernière au titre de l'Offre. L'Organisateur peut être une personne différente de celle qui procède au paiement de l'Offre de l'Accompagnateur ou du Voyageur.

« **Commande** » : Désigne l'acte par lequel le Client a choisi l'un des Devis qui lui a été proposé en application des dispositions de l'article 3.2 des présentes CGV. La date de Commande fait courir le Délai d'Option.

« **Conditions Générales de Ventes** » ou « **CGV** » : Désigne les présentes conditions contractuelles proposées par SNCF Mobilités sur le Site qui régissent l'Offre. Leur acceptation préalable et sans réserve par le(s) Client(s) conditionne l'acceptation de la Commande et la délivrance du Billet. La version des CGV applicable est celle disponible sur le Site à la date de la Réservation.

« **Contrat** » : Désigne l'ensemble des documents contractuels qui régissent au titre de l'Offre la relation contractuelle entre SNCF Mobilités et l'Organisateur et qui sont constitués des CGV, des CGU, des Messages de confirmation de Commande et de Réservation tels que visés dans les présentes CGV et à l'article 11 ci-dessous.

« **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : Désigne les conditions d'accès et d'utilisation du Site et des Sites distributeur de distribution de l'Offre. L'acceptation préalable et sans réserve des CGU par les Clients de SNCF Mobilités conditionne leur accès au Site et aux Sites distributeur et à l'Offre.

« **Dialogue de Vente** » : Désigne les pages de dialogue du Site à la consultation, à la Réservation et au paiement de l'Offre, ainsi que les fonctionnalités correspondantes.

« **Délai d'Option** » : Désigne la durée pendant laquelle(i) SNCF Mobilités s'engage à maintenir son Offre telle que résultant du Devis et (ii) le Client dispose de la faculté de modifier sa Commande dans les termes de l'article 4.1 ci-après.

« **Devis** » : Désigne la proposition d'Offre chiffrée de SNCF Mobilités établie en application des dispositions de l'article 3.2.1 ci-après.

« **E-Mandat** » : mandat de prélèvement signé en ligne.

« **Envoi À Domicile** » ou « **EÁD** » : Désigne le mode d'expédition des Titres IATA. Les Titres sont expédiés à l'adresse définie par le Client. Cette prestation gratuite est réalisée environ 15 jours avant la date de voyage.

« **Groupe(s)** » : Désigne un ensemble de Voyageurs compris entre un minimum de 10 Voyageurs et un maximum de 30 Voyageurs et voyageant ensemble.

« **Jour(s)** » : S'entend pour le calcul des différents délais stipulés aux présentes Conditions Générales de Vente, comme jour(s) calendaire(s).

« **Message de confirmation de la Commande** » : Désigne le message électronique reçu par le Client à l'issue de la Commande qui récapitule les caractéristiques principales du Devis et du Délai d'Option dans les conditions de l'article 3.1 ci-dessous. Il est accompagné du Devis correspondant.

« **Message de confirmation de la Réservation** » : Désigne le message électronique reçu par le Client à l'issue du paiement de l'Offre et qui récapitule l'ensemble des caractéristiques principales du paiement et de la Réservation. Ce message fait office de conditions particulières de l'Offre et qui sert de justificatif d'achat et de BIAD dans les conditions de l'article 3.3 ci-dessous. Le Message de confirmation de la Réservation est accompagné d'un exemplaire des CGV et des CGU et du BIAD en version imprimable.

« **Offre** » ou « **Offre au Tarif Groupes** » ou « **Offre Groupes** » : Désigne l'offre en ligne de prestations de transport ferroviaire de voyageurs en groupes de SNCF Mobilités accessible sur le Site et dont l'objet et le périmètre sont notamment définis (i) au 3.3. « Groupes » du Volume 2 « Gamme tarifaire » des Tarifs voyageurs (ii) ainsi qu'à l'article 2 « Objet –Périmètre de l'Offre » ci-après. Les caractéristiques principales de l'Offre sont accessibles dans le Dialogue de Vente.

« **Réservation** » : Désigne l'acte par lequel l'Organisateur procède à l'achat de l'Offre en confirmant la Commande et en procédant au paiement effectif de cette dernière. Le descriptif détaillé des conditions et des modalités de la Réservation sont notamment repris à l'article 3.3. « Réservation de l'Offre » ci-après.

« **Site** » ou « **Site On-line** » de l'Offre Groupes » : Désigne le site internet accessible à l'adresse URL www.voyages-sncf.com/billet-train-groupe exploité par SNCF Mobilités et destiné notamment à consulter, réserver et payer l'Offre dans le Dialogue de Vente.

« **Site distributeur** » : Désigne le site Internet exploité par le distributeur sous la dénomination, accessible à la date des présentes à l'adresse URL www.voyages-sncf.com, le site www.voyages-sncf.com/billet-train-groupe auprès duquel un Client se connecte pour consulter l'Offre, effectuer une Réservation et acheter une prestation de l'Offre dans le Dialogue de Vente.

« **SNCF Mobilités** » : Désigne la société SNCF Mobilités dont le siège est situé au 2 Place aux Etoiles 93210 La Plaine Saint Denis, inscrite au RCS sous le numéro 552 049 447 et qui vend, délivre et exécute l'Offre dans les termes notamment des présentes Conditions Générales de Ventes et des Tarifs voyageurs et plus globalement du Contrat.

« **Tarif Groupes** » : Désigne le tarif applicable à l'Offre tel qu'il est notamment défini à l'article 3.3. « Groupes » du Volume 2 des Tarifs voyageurs et dans les Conditions Générales de Vente. Il est repris au Calendrier des prix selon la nature de l'Offre par type de prestation.

« **Tarifs voyageurs** » : Désigne les Conditions Générales de Ventes de SNCF Mobilités propres à l'ensemble de ses offres de transport de voyageurs grandes lignes et services associés dénommées les « Tarifs Voyageurs » dans leur version en vigueur à la date la Réservation.

« **Voyageur(s)** » : Désigne les personnes voyageant ensemble et composant le Groupe au sens de l'article 2 « Objet » ci-dessous des Conditions Générales de Vente et qui sont bénéficiaires des prestations de transport ferroviaires de SNCF Mobilités objet de la Réservation de l'Offre.

Art.2 – OBJET – PERIMETRE DE L'OFFRE DES TARIFS GROUPES COMMERCIALISÉS ON-LINE

2. Objet de l'Offre

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les contrats conclus entre SNCF Mobilités et les Clients dans le cadre du Dialogue de Vente du Site au titre des voyages en Groupes.

Il est expressément convenu que font partie d'un seul et même Groupe éligible au Tarif Groupes les prestations de transport ferroviaire exécutées pour un même trajet (origine –destination) aller et/ou retour, à bord d'un même train et avec des horaires identiques et faisant l'objet d'une Commande unique.

Il est par ailleurs précisé que le Tarif Groupes est accordé aux Clients dans la limite des places affectées à ce tarif.

Toutefois, certaines places éligibles au Tarif Groupes ne sont pas accessibles et réservables en ligne sur le Site. Les trains concernés font l'objet d'une information particulière à destination du Client dans le Dialogue de Vente.

Pour les trains non accessibles en réservation on-line, l'Organisateur est invité à contacter un canal de vente habilité à ce type de réservation : les Agences Groupes SNCF ou les agences de voyages agréées par SNCF Mobilités pour la vente de l'Offre spécifique groupes de SNCF Mobilités.

2.2. Périmètre de l'Offre

2.2.1 Relations ferroviaires de transport de Voyageurs éligibles à l'Offre

L'Offre au Tarif Groupes porte sur des voyages en Groupes sur les relations du trafic intérieur TGV - INTERCITÉS et TER et sur les relations intérieures des entités suivantes TGV France-Luxembourg, TGV Luxembourg-Nice, TGV Province-Bruxelles, TGV Paris-Fribourg en Brisgau, TGV Bâle-Marseille, TGV LYRIA, ALLEO, SNCF VOYAGES ITALIA.

L'Offre au Tarif Groupes porte également sur des voyages en Groupes pour les offres de prestations ferroviaires sur les relations internationales suivantes proposées par SNCF Mobilités en coopération avec d'autres entreprises ferroviaires : TGV Lyria, Alléo, TGV France-Luxembourg, TGV Luxembourg-Nice, TGV Paris-Fribourg en Brisgau, TGV Bâle-Marseille ainsi que l'offre France-Italie opérée par SNCF Voyages ITALIA.

2.2.2. Relations ferroviaires de transport de Voyageurs non éligibles à l'Offre

L'Offre au Tarif Groupes n'est en revanche pas éligible au tarif Promenade d'Enfants tel qu'il est défini à l'article 3.8 du volume 3 « Tarifs sociaux et conventions » des Tarifs voyageurs, l'offre de service OUIGO de SNCF accessible notamment via l'URL « www.ouigo.sncf.com » ou encore des ventes à forfaits et de toutes autres prestations sujettes à conditions spécifiques ne relevant pas de l'Offre.

Elle n'est pas non plus éligible aux offres de prestations ferroviaires des autres entreprises ferroviaires telles que celles proposées sur les relations exploitées par les sociétés EIL, Thalys, ou encore aux offres suivantes de prestations ferroviaires sur des relations internationales qui sont proposées par SNCF Mobilités en coopération avec d'autres entreprises ferroviaires : RENFE SNCF et TGV Bruxelles - Province.

Art. 3 - PASSATION DES COMMANDES – RESERVATION

3.1. Conditions préalables à la passation des Commandes et à la Réservation

3.1.1 Identification du Client

Pour Confirmer le Devis sélectionné, le Client doit s'identifier.

A ce titre, le Client doit renseigner les informations suivantes :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Organisme si l'Organisateur agit pour le compte d'une personne morale [raison sociale, RCS,]
- Adresse postale
- Adresse e-mail de l'Organisateur
- N° de téléphone portable de l'Organisateur
- Nom de l'Accompagnateur N° de téléphone portable de l'Accompagnateur
- Adresse e-mail de l'Accompagnateur

Chaque groupe est nommé par l'Organisateur ce qui permet d'être identifié facilement par le personnel d'accueil en gare et à bord du train.

3.1.2. Acceptation des conditions contractuelles de l'Offre

La passation de la Commande et la Réservation de l'Offre sont subordonnées à la prise de connaissance et à l'acceptation préalable par le Client des Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation du Site au moyen de la case prévue à cet effet sur le Dialogue de Vente.

Les Conditions Générales de Ventes et les Conditions Générales d'Utilisation sont disponibles auprès du Service Après-Vente Groupes.

3.1.3. Délais de passation des Commandes et de Réservation

La Commande peut être effectuée jusqu'à un délai de 24 heures précédant l'heure du départ du train.

La Réservation peut être effectuée jusqu'à un délai de 24 heures précédant l'heure du départ du train.

3.2. Conditions et Modalités de Passation des Commandes– Devis

3.2.1. Le choix de l'Offre au Tarif Groupes– Emission du Devis

a/ Demande de Devis

L'Organisateur précise les renseignements suivants : les date(s) et horaire(s), origine - destination du voyage souhaités ainsi que le nombre des Voyageurs en fonction de tranches d'âge permettant l'application du Tarif Groupes correspondant. Les tranches d'âges des voyageurs sont définies de la manière suivante :

- Adultes : 28 ans et plus,
- Jeunes : de 12 à 27 ans,
- Enfants : de 4 à 11 ans,
- Bambins : moins de 3 ans.

Toutefois, en ce qui concerne l'Offre TGV France Italie opérée par SNCF Voyages ITALIA, seul le Tarif Adulte est applicable pour les Voyageurs de 12 ans et plus.

La validation de ces informations permet à l'Organisateur d'accéder alors au « Catalogue des prix ».

L'Organisateur est responsable de la déclaration des âges des Voyageurs qui pourront être vérifiés lors du contrôle à bord du train et régulariser le cas échéant, l'âge pris en considération étant l'âge révolu à la date du voyage.

b/ Placement du Groupe et délai de correspondance

Tout Groupe qui entend bénéficier du Tarif Groupes est tenu de réserver des places assises ou couchées pour chacun des Voyageurs.

Lors de la restitution des informations du Catalogue des prix, les solutions de placement du Groupe peuvent être dégradées par manque de places dans une même voiture. Dans ce cas, la Commande et la Réservation peuvent être réalisées auprès des Agences Groupes SNCF ou agences de voyages agréées par SNCF.

Afin de garantir la sécurité des Voyageurs et les engagements horaires, les délais de correspondance pour les Groupes doivent être au minimum de 20 minutes entre chaque correspondance.

L'Organisateur du Groupe s'engage à respecter ce délai lors de la Commande.

c/ Etablissement du Devis

Une fois les choix et critères renseignés et le Catalogue des prix obtenu, l'Organisateur procède à la Commande via la sélection du trajet ou des trajets souhaités. Un Devis correspondant est alors établi et auquel l'Organisateur accède dans les conditions suivantes : un page s'affiche lui restituant l'ensemble de l'offre et les éléments constitutifs de son voyage lui sont alors présentés pour le trajet aller et pour le trajet retour et qui sont :

- Le nombre total de voyageurs
- Le nombre de voyageurs par tranche d'âge
- Le trajet (origine – destination du voyage)
- La date du voyage
- Les dates à plus ou moins 3 jours
- L'horaire de départ et l'horaire d'arrivée théorique du train
- La durée du trajet
- Le type de confort (1^{ère} et/ou 2^{nde} classe)
- Le type de train (TGV / TER...) et le numéro de train
- Le prix global pour le trajet aller
- Le prix global pour le trajet retour
- Le prix global de la prestation (aller et retour lors de la visualisation du trajet retour)
- Le prix moyen par passager
- Le placement du Groupe sur une voiture garanti
- Les conditions d'après-ventes
- Les conditions générales de vente
- Les conditions générales d'utilisation du site
- L'inscription pour être contacté par SNCF dans le cadre d'informations commerciales

Pour valider ce devis, le Client doit s'identifier en fournissant les informations relatives à l'Organisateur et à l'Accompagnateur.

La validation de ces informations lui permet de passer sa Commande en posant une option ou en la payant.

Le Client peut également modifier les critères de recherche concernant ce Devis et revenir à la page d'accueil.

3.2.2. Passation de la Commande et Délai d'Option

a/ Confirmation de la Commande

A ce stade, l'Organisateur peut procéder à la Commande de l'Offre sur la base du Devis qui a été établi.

La passation de la Commande lui permet de bénéficier du Délai d'Option. Il peut toutefois renoncer au bénéfice de ce Délai d'Option en procédant directement à la Réservation.

La Commande fait l'objet de l'envoi au Client d'un Message de confirmation de la Commande qui comporte les éléments figurant sur le Devis et mentionnés à l'article 3.2.1 c) ci-avant ainsi que le(s) numéro(s) de dossier de Commande et la date limite du Délai d'Option.

b/ Délai d'Option

La passation de la Commande permet d'obtenir un Délai d'Option dont la durée maximale ne peut excéder un délai de 15 jours, qui varie en fonction de la date de passation de la Commande, de l'Origine – Destination du voyage et du mode de retrait des Titres. Ce Délai d'Option est défini de la manière suivante :

J étant le jour de circulation du premier Train du trajet (aller).

Pour toute Commande effectuée entre

- J-90 et J-31 : le Délai d'Option est de 15 jours
- Entre J-30 et J-20 : le Délai d'Option est de 10 jours
- Entre J-19 et J-10 : le Délai d'Option est de 5 jours
- Entre J-9 et J-2 : le Délai d'Option est de 2 jours
- Dès J-1 : le Délai d'Option est de 30 minutes

Le Délai d'Option permet au Client de disposer pendant toute la durée de ce délai de la faculté de préserver sa Commande sans obligation d'achat. Aucune modification de l'option n'est réalisable pendant ce délai.

Toutefois, le Client peut renoncer à l'obtention de ce Délai d'Option et choisir de régler la totalité de sa Commande tel qu'il est défini à l'article 3.3 ci-après.

Pendant toute la durée du Délai d'Option, les engagements de SNCF Mobilités portent sur les éléments figurant dans le Devis, à savoir :

- Le n° de la commande et/ou les n° de réservation
- Le trajet (origine – destination du voyage)
- Le nombre total de Voyageurs
- Le nombre de voyageur par tranche d'âge
- Le prix global de la prestation
- La date du voyage (aller et/ou retour)
- L'horaire de départ et l'horaire d'arrivée théorique du train
- Le type de confort (1^{ère} ou 2^{nde} classe)
- Le type de train (TGV / TER...) et le numéro de train
- Le nombre de Voyageurs par catégorie de passagers et leur prix respectif
- Le placement du Groupe mentionnant le(s) n° de voiture(s) et les n° de place pour chacune des voitures le cas échéant

Toute Commande qui n'a pas fait l'objet d'une Réservation dans le Délai d'Option entraîne automatiquement, sans autre formalité, à l'expiration de ce Délai, la fin de la faculté offerte au Client de procéder à la confirmation de la Commande.

En conséquence, à l'issue du Délai d'Option, le Devis de SNCF Mobilités est caduc et les places correspondantes sont remises immédiatement à disposition dans le Dialogue de Vente.

3.3. Conditions et Modalités de passation de la Réservation – Paiement

3.3.1. Confirmation de la Commande et Réservation

Afin de confirmer sa Commande et de procéder à la Réservation, outre l'acceptation des Conditions Générales de Vente à laquelle il a procédé au moment de la Commande, l'Organisateur doit procéder en une seule fois au paiement de l'intégralité du prix correspondant à sa Réservation.

La Réservation correspond à l'ensemble des éléments (train(s) désigné(s), au(x) tarif(s), date(s)heure(s) indiqué(s) qui ont fait l'objet de la Commande et du Devis.

Elle reprend à ce titre l'ensemble des éléments renseignés par l'Organisateur sur le Dialogue de Vente et repris sur le Message de confirmation de la Commande.

- Le trajet (origine – destination du voyage)
- Le nombre total de Voyageurs
- Le prix global de la prestation
- La date du voyage (aller et/ou retour)
- L'horaire de départ et l'horaire d'arrivée théorique du train
- Le type de confort (1^{ère} ou 2^{nde} classe)
- Le nombre de voyageur par tranche d'âge
- Les conditions d'après-vente
- Le nombre de Voyageurs par catégorie de passagers et leur prix respectif

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BILLETS DE GROUPES SUR LES CANAUX DE VENTE ON-LINE (internet)
Du 17 Juin 2016**

- Le prix moyen par trajet et par personne
- Le type de train (TGV / TER...) et le numéro de train
- Le placement du Groupe mentionnant le n° de voiture et le n° de place pour chacune des voitures le cas échéant.

En cas d'absence de versement de la totalité du prix correspondant à la Réservation, conformément à l'alinéa précédent, le Contrat est résilié de plein droit dans les conditions de l'article 5 ci-dessous, sans préjudice du versement à SNCF Mobilités par le Client de dommages et intérêts.

Le règlement de la totalité du prix correspondant à la Réservation accompagné et l'acceptation des Conditions Générales de Vente par l'activation d'une coche entraîne l'acceptation sans réserve par le Client des termes du Contrat.

3.3.2. Paiement

Une fois la Réservation validée dans le Dialogue de Vente, le Client procède à son paiement en une seule fois. Les paiements fractionnés ne sont pas admis au titre de l'Offre Groupes.

La Réservation et le paiement total du prix correspondant doivent intervenir au plus tard avant la date et l'heure à laquelle le Délai d'Option expire.

3.3.2.1 Paiement par Carte de Paiement

Les Cartes de Paiement acceptées sont celles des réseaux GIE Cartes Bancaires, Visa, Mastercard et American Express.

Le paiement par carte virtuelle est également accepté dès lors qu'il est effectué 15 jours avant le départ. Ce mode de paiement ne permettant pas l'émission des Billets au guichet d'une gare.

Ces paiements sont acceptés par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Une seule Carte de Paiement est acceptée pour le paiement total de la prestation.

Conformément aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, le Client peut à tout moment demander à SNCF Mobilités que ses données bancaires soient effacées.

Les paiements sont réalisés par le biais d'un système fiable et sécurisé de paiement avec le système 3Dsecure (3DS) pour VISA, MasterCard, Cartes Bancaires et Safekey pour American Express.

SNCF Mobilités garantit la préservation du caractère confidentiel des numéros de carte de paiement par des procédures de protection et de cryptologie conformes aux règles de l'art. Toutes les données relatives aux données de la carte de paiement du Client sont cryptées en SSL et directement envoyées au centre de traitement des paiements. Les moyens et les prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet, selon les cas, d'une déclaration ou d'une autorisation conforme à la législation en vigueur. Lorsque le paiement de la Réservation dans les conditions ci-dessous, un Message de Confirmation de Réservation est envoyée sur l'adresse électronique du Client.

3.3.2.2. Paiement par prélèvement SEPA

Le paiement par prélèvement SEPA est proposé au Client si le Client paye son voyage au moins 10 jours avant son départ.

Pour cela, le Client doit créer un compte client (espace personnel). Le Client renseigne ses coordonnées bancaires (RIB) et signe un mandat de prélèvement en ligne (e-mandat).

Le client doit transmettre les pièces justificatives suivantes via le site :

- Pour une personne physique :
 - Carte nationale d'identité recto et verso
 - Relevé d'identité Bancaire
- Pour une personne morale : (la souscription doit être effectuée au nom de l'organisme)
 - Extrait de K bis
 - Carte nationale d'identité recto et verso
 - Relevé d'identité Bancaire

La signature électronique du e-mandat est sécurisée, grâce à l'envoi d'un code SMS sur le numéro de mobile communiqué par le Client.

Ce mandat est valide sous réserve de validation des pièces justificatives. Il est envoyé au Client par e-mail ; il devient caduc au bout de 3 ans sans utilisation.

Lors de chaque demande de paiement par prélèvement, le Client reçoit un code par mail qu'il doit renseigner pour valider la transaction. Le prélèvement SEPA sera effectué dans un délai de 3 à 8 jours

3.3.3 Validation de la Réservation

Le Message de confirmation de Réservation récapitule les éléments du paiement et des prestations, objet de la Réservation et rappelle les informations suivantes :

- Le n° de la commande et/ou les numéros de réservation
- Le nom associé à la commande
- Le trajet (origine – destination du voyage)
- Le prix global de la prestation
- La date du voyage
- L'horaire de départ et l'horaire d'arrivée théorique du train
- Le type de train (TGV / TER...) et le numéro de train
- Le type de confort (1^{ère} ou 2^{ème} classe)
- Le nombre total de Voyageurs
- Le nombre de Voyageurs par catégorie de passagers et leur prix respectif
- Le placement du Groupe mentionnant le(s) n° de voiture et les n° de place pour chacune des voitures le cas échéant
- Les conditions générales d'échange et de remboursement
- Le mode de retrait du billet
- Le nom de l'accompagnateur et son adresse mail
- Le mode de paiement avec le numéro partiel de la carte de paiement ou la référence end to end en cas de paiement par prélèvement SEPA
- Le n° de transaction et le montant associé
- Le moyen de paiement
- L'identifiant commerçant
- Enseigne, code département et commune
- Date et heure de la transaction
- Le numéro d'autorisation

Pour être valable, la Réservation reste dans tous les cas subordonnée à l'encaissement intégral et effectif du prix par SNCF Mobilités dans le délai fixé à la pose d'option suivant l'acte de Réservation stipulé au paragraphe 3.2.2 b) pose d'option.

L'encaissement du prix par SNCF Mobilités est constaté par inscription au compte de SNCF Mobilités.

La fourniture du numéro de carte de paiement ou du RIB et la validation finale de la Réservation et du paiement, caractérisée par un (des) numéro(s) de Réservation et un numéro de transaction du paiement vaudront preuve de l'intégralité de la Réservation et vaudront exigibilité par SNCF Mobilités des sommes correspondantes auprès de l'Organisateur.

En toute hypothèse, l'Organisateur reste responsable à l'égard de SNCF Mobilités du non-paiement du prix intégral.

En cas de non-paiement du prix, il est procédé à la résiliation du Contrat dans les conditions de l'article 5.3.1. Résiliation ci-après.

3.4. Billets de l'Offre au Tarif Groupes

La Réservation est ferme et définitive à compter de l'encaissement effectif du prix par SNCF Mobilités.

Dès que la Réservation est ferme,

- Pour les offres internationales visées au second paragraphe de l'article 2.2.1 ci avant, les Billets IATA sont émis et expédiés par Envoi À Domicile (EAD) par lettre suivie à l'adresse postale de l'Organisateur environ 15 jours avant la date de départ de la première prestation objet de la Réservation, pour être présentés lors du contrôle à bord du train.
Pour les Réservations ne permettant pas de respecter ce délai d'expédition, les billets doivent être retirés par l'Organisateur auprès du guichet d'une gare ou boutique. La carte bleue ayant servi au paiement sera alors demandée.
- Pour les offres nationales visées au premier paragraphe de l'article 2.2.1 ci avant, les Billets seront sous forme de BIAD et expédiés par e-mail à l'adresse électronique de l'Organisateur, sous forme de pièces jointes au Message de confirmation de la Réservation au plus tard 15 jours avant la date de départ de la première prestation objet de la transaction, pour être présenté lors du contrôle à bord du train. Ces BIAD peuvent être imprimés par l'Organisateur autant de fois qu'il le souhaite.

Au moment du paiement, le Client doit sélectionner le mode d'émission des Billets en fonction des propositions disponibles. Le mode d'émission des Billets est fonction de la date de commande par rapport à la date de voyages en deçà de 15 jours le retrait doit être effectué en gare ou boutique.

3.4 Perte des titres de transport

En cas de non réception des billets IATA « EAD » ou BIAD, le Client doit se rendre en gare pour demander la réémission des titres contre paiement.

Le Client doit effectuer une réclamation par courrier auprès du service clientèle à l'adresse suivante :

Service relation clients SNCF
Offres Groupes
62 973 ARRAS Cedex 9

Le client doit fournir les justificatifs de confirmation de commande et de confirmation de paiement à son courrier.

En cas de non réception des titres BIAD, le Client doit contacter le service SAV Groupes

- par mail : savgroupes@sncf.fr
- par téléphone au 0 810 879 849 - de 8h30 à 18H du lundi au vendredi hors jours fériés (0.05 € TTC / minute à partir d'un poste fixe hors éventuel surcoût d'un opérateur)

3.5. Dispositions Communes

3.5.1 Modalités d'impression de la Confirmation de Commande, de la Confirmation de la Réservation et du Billet

En l'absence d'émission de Billet IATA, pour être valables le Message de confirmation de Commande, le Message de confirmation de la Réservation et le(s) BIAD doivent être imprimés sur du papier A4 blanc, vierge au recto et au verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait ou paysage avec une imprimante standard dont la résolution minimum est de 300 dpi.

En conséquence, l'Organisateur doit s'assurer qu'il dispose des équipements et de la configuration logicielle et matériel nécessaires, à savoir un terminal (ordinateur, tablette, téléphone mobile ...) compatible avec une imprimante pouvant être connectés directement à une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi.

La Confirmation de la Réservation et le(s) BIAD ne peuvent en aucun cas être présentés sur un autre support (électronique, écran, ...) aux personnels dûment habilités de SNCF Mobilités. Ces justificatifs ou le Billet IATA, doivent être présentés au personnel de SNCF Mobilités dans les conditions de l'article 7.1 ci-après.

En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression du Message de confirmation de la Commande, du Message de confirmation de la Réservation et du (des) BIAD le Client doit imprimer à nouveau le Message électronique de Confirmation de Réservation ainsi que le(s) Billet(s) Imprimé(s) A Domicile Groupes.

Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, SNCF Mobilités ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de Commande, de Réservation ou de traitement ou d'impression du(des) Billet(s) Imprimé(s) A Domicile Groupes, imputables soit au fait de l'Organisateur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure (par exemple, anomalies causées par tout matériel, logiciel ou moyen de connexion utilisé ou par un prestataire tiers).

3.5.2. Preuve de la Commande, du paiement et des titres de transports

Le Message de confirmation de Réservation reçu par le Client sur sa boîte électronique au terme de la transaction vaut preuve d'achat. Lorsque le Billet est émis sous forme de Billet IATA, ce dernier vaut à lui seul preuve d'achat.

Lorsque le montant total de la Réservation excède la somme de 1 500 € euros HT, l'Organisateur ou le cas échéant la personne qui procède à son paiement, ainsi que les Voyageurs renoncent expressément aux dispositions de l'article 1341 du Code civil et, notamment, à ce que le Contrat soit conclu devant notaire ou sous seing privé.

La Réservation de l'Offre emporte encore renonciation de l'Organisateur, ou le cas échéant de la personne qui procède à son paiement, ainsi que des Voyageurs, aux dispositions de l'article 1325 du Code Civil, une telle renonciation a notamment pour conséquence que lors de la vente des prestations, le seul original du Contrat, sous réserve du Billet IATA, se trouve dans le système informatique de SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités procédera sous forme électronique à l'archivage des Commandes, des Réservations et des BIAD et de tous justificatifs s'y rapportant, des Messages de confirmation de Commande et de Réservation, sur un support fiable et durable hébergé dans son système constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil.

Plus globalement, les données électroniques relatives à la Commande, à la Réservation et au BIAD, qui sont conservées dans le système informatique de SNCF Mobilités, font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion, du contenu et de l'exécution du Contrat conclu avec l'Organisateur. Par convention entre les Parties, ils constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au Client dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier.

3.5.3 Incessibilité de la Commande, de la Réservation et des Billets

La Commande, la Réservation, ainsi que les Billets sont incessibles.

En conséquence, l'Organisateur s'interdit de procéder de quelque manière et à quelque titre que ce soit à la cession au profit d'un tiers à titre gratuit ou onéreux de la Commande, de la Réservation et des Billets.

Art.4 - MODIFICATION – ANNULATION DE LA COMMANDE

4.1. - Modification de la Commande

4.1.1. Principe

Seule la réduction du nombre de Voyageurs est autorisée comme modification de la Commande.

Les Commandes peuvent être modifiées par l'Organisateur

- En contactant le SAV Groupes,
- Auprès d'un guichet d'une gare ou d'une boutique SNCF.

Toutes modifications réalisées avant la date d'expiration du Délai d'Option, entraînent un calcul du prix aux conditions tarifaires du jour de la modification.

Les modifications de Commande telles que stipulées ci-dessus ne constituent en aucun cas une nouvelle Commande. Le Délai d'Option de toute Commande modifiée reste inchangé et est calculé à compter de la date de la Commande initiale.

Il s'ensuit notamment que sous réserve des éléments modifiés, la Commande reste inchangée.

Dès lors qu'une modification est initiée, elle ne peut être annulée.
La modification de la Commande entraîne le paiement immédiat de la Commande.

Le Client peut réduire l'effectif du Groupe initialement comptabilisé pour la Commande.

Si le nombre de Voyageurs constituant le Groupe devient, du fait de la modification, inférieur à 10 Voyageurs, le Tarif Groupes ne peut plus être appliqué.

Le Client en est alors informé, la Commande est annulée.

4.2. - Annulation totale de la Commande

Le Client peut supprimer la totalité de sa Commande sur le Site distributeur, auprès du SAV Groupes ou auprès d'un guichet d'une gare.

En outre, l'annulation totale de la Commande est accessible à partir du Message de confirmation de la Commande ou de la rubrique « Groupes » dans « Vos Commandes » accessible directement à l'URL suivante <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/rechercheCommande>. Pour ce faire, le Client renseigne son numéro de Commande et le nom associé à la Commande, puis valide l'annulation totale de sa Commande.

Art. 5 - APRES-VENTE : MODIFICATION – ANNULATION DE LA RESERVATION

5.1 Principe

Sont considérées comme des modifications de la Réservation les actions suivantes :

- La réduction et l'augmentation du nombre de Voyageurs
- La modification de la répartition des types de Voyageurs,
- La suppression du parcours (aller et retour)

L'Organisateur peut annuler l'ensemble de sa Réservation

- Sur le site, avant la réception des Billets « IATA » ou le retrait en gare, l'annulation totale de la commande est accessible directement à l'URL suivante <http://www.voyages-train-groupees.sncf.fr/rechercheCommande>. Pour ce faire, le client renseigne son numéro de Réservation et le nom associé à la réservation
- En contactant le SAV Groupes avant la réception de ses Billets ou, si en cas de Billets sous forme BIAD, après la réception du Message de confirmation de la Réservation,
- Auprès d'un guichet d'une gare ou boutique dès réception des Billets, qu'ils soient sous forme IATA ou BIAD.

Les Réservations peuvent être modifiées par l'Organisateur

- En contactant le SAV Groupes avant la réception de ses Billets,
- Auprès d'un guichet d'une gare ou boutique dès réception des Billets.

Concernant, la réduction du nombre de passagers peut être également réalisée sur le site avant l'émission des billets. Le client accède à partir de la rubrique « Groupes » dans « Vos Commandes » accessible directement à l'URL suivante <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/rechercheCommande>. Pour ce faire, le Client renseigne son numéro de Réservation et le nom associé à la Réservation.

Les Réservations peuvent être modifiées par l'Organisateur

- En contactant le SAV Groupes,
- Auprès d'un guichet d'une gare ou d'une boutique SNCF.

5.2. Modification des Réservations – Frais

5.2.1. Cas et modalités des modifications de Réservations

Toutes modifications réalisées entraînent un calcul du prix aux conditions tarifaires du jour de la modification.

Les modifications sont réalisables auprès du SAV Groupes dès lors que :

- les billets ne sont pas expédiés donc avant J-15 pour les billets émis en IATA.
- Les billets sont en BIAD jusqu'à J-1

Pour permettre la réalisation des modifications, l'Organisateur doit

- se munir du numéro de sa Réservation
- se munir du nom associé à la Réservation
- fournir les éléments de modifications souhaités portant sur :
 - La réduction du nombre de Voyageurs,
 - L'augmentation du nombre de Voyageurs,
 - La modification de la répartition des types de Voyageurs,
 - La suppression du parcours.

Dès réception des billets, après J-15, les modifications sont réalisables auprès d'un guichet d'une gare ou boutique. L'organisateur du Groupe doit alors se munir de l'ensemble de ses billets pour permettre la réalisation des modifications mentionnées ci-dessus.

5.2.2. Frais et pénalités

Chaque modification de Réservation est soumise à des frais. Le taux de retenue varie en fonction de la date d'enregistrement de la demande de modification. **J** : étant la date de départ « aller ». Les délais mentionnés s'entendent en jours calendaires.

Pour une modification effectuée :

- Jusqu'à **J - 30** : retenue de 20 % de la valeur unitaire de chacune des places annulées,
- Entre **J - 29** et **J - 8** : la retenue s'élève à 30 % de la valeur unitaire de chacune des places annulées,
- A partir de **J - 7** : 100 % de retenue de la valeur unitaire de chacune des places annulées.

Dans le cas d'un ajout de passagers, aucun frais n'est appliqué, le tarif appliqué aux Voyageurs ajoutés est fonction de leur catégorie et des places disponibles au moment de la Commande.

5.3. Annulation des Réservations

5.3.1. Annulation des Réservations à l'initiative de SNCF Mobilités

SNCF Mobilités se réserve le droit d'annuler une Réservation, lorsqu'elle est en présence de circonstances susceptibles de rendre impossible l'accomplissement des prestations objet de ladite Réservation.

Dans ce cas, elle restitue au Client le montant des sommes déjà versées.

Le remboursement est effectué dès lors que le Client en aura fait la demande auprès du Service Clientèle dont les coordonnées reprises à l'article 8 ci-après.

Le remboursement est réalisé par SNCF Mobilités en créditant le compte ayant servi au paiement.

SNCF Mobilités se réserve également le droit d'annuler une Réservation lorsque les conditions d'achat n'ont pas été respectées par l'Organisateur (en particulier le dépassement de la taille du Groupe de 30 passagers sur une même OD/Train/date pouvant entraîner des problèmes de production (régularité) et de sécurité (prise en charge en gare)).

5.3.2. Annulation des Réservations à l'initiative du Client

a/ Exclusion du droit de rétractation :

Aux termes des dispositions de l'article L 121-21-1 I 9°) du Code de la consommation le droit de rétractation applicable en matière de vente à distance est exclu du champ d'application des contrats de transport de passagers.

Dès lors, l'exercice du droit de rétractation au sens de cet article est exclu dans le cadre de l'Offre.

b/ Cas d'annulation à l'initiative du Client :

Toute Réservation est réputée annulée du fait du Client en cas de :

- Modification de l'Offre portant notamment sur la modification d'une date de voyage, d'un train, d'un parcours à l'exclusion des modifications autorisées (cf. art. 5.2.1) et autre que celle portant sur l'âge des voyageurs et/ou le nombre de Voyageurs (dans la limite de 10 à 30 voyageurs), fera l'objet d'une annulation sans réserves du contrat de vente initial et, le cas échéant, d'une nouvelle réservation aux conditions tarifaires du jour.
- Modification de la Réservation emportant diminution du nombre de Voyageurs à un nombre inférieur à 10 Voyageurs.
-

L'annulation totale de la réservation peut être effectuée en ligne depuis l'email de confirmation de la réservation ou depuis la page « mes commandes ». L'annulation donne lieu à des frais décrits ci-après et ne peut être réalisée en ligne qu'avant l'émission des billets.

c/ Frais d'annulation :

Les frais d'annulation sont appliqués en fonction de la date d'annulation. Le taux de retenue varie en fonction de la date d'enregistrement de la demande de modification. J : étant la date de départ « aller ». Les délais mentionnés s'entendent en jours calendaires.

Pour une annulation effectuée :

- Jusqu'à J- 30 : retenue de 20 % de la valeur unitaire de chacune des places annulées,
- Entre J - 29 et J- 8 : la retenue s'élève à 30 % de la valeur unitaire de chacune des places annulées,
- A partir de J- 7 : 100 % de retenue.

Art. 6 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AU VOYAGE

Une prestation de Bagages Groupes Porte à Porte est proposée au Client à l'issue du paiement de sa réservation. Cette prestation est accessible sur le site <https://bagages.sncf.com/groupes>.

Le Client doit fournir la référence de sa commande pour pouvoir réserver celle-ci.

Art.7 – CONTROLES A BORD - CONSIGNES POUR VOYAGER EN GROUPES

7.1. Contrôle des Billets

En complément notamment des stipulations du Chapitre 4 « Contrôle des titre de transport et régularisation » du Volume 1 « Dispositions générales » des Tarifs voyageurs, il est fait application des prescriptions ci-dessous.

L'Accompagnateur doit respecter les consignes de voyage en Groupes telles qu'elles sont notamment reprises à l'article 7.2 ci-après. Il est le référent auprès des personnels de SNCF Mobilités en contact en gare et à bord des trains.

Lors du contrôle à bord du train, les enfants de moins de 12 ans au moment du voyage devront être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité ou de tout document mentionnant sa date de naissance et permettant d'identifier le Voyageur et de déterminer son âge.

7.2. Consignes pour voyager en Groupes

7.2.1. Bagages

Pour des raisons de sécurité, le Voyageur ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux, conformément au décret du 22 mars 1942 modifié sur la police des chemins de Fer. C'est pour cette raison que les malles et les cantines ne sont notamment pas acceptées à bord.

C'est pourquoi il est rappelé que les Voyageurs devront emporter des bagages à main dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque d'avarie, dans les espaces affectés aux bagages dans les voitures de voyageurs.

L'Organisateur et l'Accompagnateur s'engagent à ce que les bagages des Voyageurs soient étiquetés et identifiables.

7.2.2. En gare

Afin de faciliter leur prise en charge éventuelle par les services en gare, les Groupes doivent se présenter 1 heure avant le départ du train. Pour être accueillis et orientés sur le quai, l'Accompagnateur peut se présenter au service « Accueil » de la gare.

7.2.3. A bord du train

L'Organisateur et/ou l'Accompagnateur du groupe doit veiller à positionner les bagages dans les espaces prévus à cet effet (compartiment à bagages sur les plateformes à l'entrée de la voiture par exemple).

Afin de fluidifier la descente du train, l'Accompagnateur doit rassembler les bagages et objets personnels 15 minutes avant l'arrivée en gare. Pour faciliter la descente et celle des autres voyageurs, SNCF conseille de répartir le groupe devant deux portes de sorties avant l'arrêt du train.

En cas de train en correspondance, SNCF MOBILITES vous conseille de vous diriger rapidement vers le quai de départ de votre train et d'identifier l'emplacement de votre voiture.

Art. 8 – SERVICE CLIENTS – INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

Pour toute information, demande de précisions au suivi des Commandes et des Réservations, le Service Après-Vente Groupes peut être joint :

- par mail : savgroupes@sncf.fr
- par téléphone au 0 810 879 849 - de 8h30 à 18H du lundi au vendredi hors jours fériés (0.05 € TTC / minute à partir d'un poste fixe hors éventuel surcoût d'un opérateur)
- par courrier :
SNCF – SAV Groupes
2 Rue Seyboth
67083 STRASBOURG Cedex

Pour toute information, demandes ou réclamations relatives à la réalisation ou l'exécution de la prestation, le Service Clients peut être joint :

- Par courrier
Service Relation Clients SNCF
Offre Groupes
62973 ARRAS Cedex 9
- Par mail en utilisant le formulaire à l'adresse :
<http://aide.voyages-sncf.com/contactez-nous/email>

Art. 9 – RESPONSABILITE

9.1. SNCF Mobilités ne garantit pas que le Site et le Dialogue de Vente soient exempts d'anomalies ou d'erreurs. En procédant à la Commande et à la Réservation, le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications, à la connexion et à la transmission des données sur internet.

En conséquence, SNCF Mobilités ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, de tout dommage direct ou indirect résultant, notamment :

- de la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- des problèmes d'acheminement, de téléchargement et/ou de la perte de tout courrier électronique et, plus généralement, des problèmes provoquant la perte de toute donnée ;

- des problèmes de téléchargement des applications nécessaires à la connexion au Site www.voyages-sncf.com, découlant notamment d'un dysfonctionnement du réseau internet ;
- du dysfonctionnement de tout logiciel ;
- des conséquences de tout virus, anomalie, défaillance technique ;
- de tout autre dysfonctionnement du réseau Internet ainsi que de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché le bon déroulement de la Commande ou de la Réservation.

SNCF Mobilités ne pourra accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatif à toute inexécution ou mauvaise exécution de la prestation fournie si celle-ci est imputable au Client, ou résulte, du fait d'un tiers à la prestation, d'un cas fortuit indépendant de sa volonté ou d'un cas de force majeure

9.2. Le Client est responsable du comportement des Voyageurs du Groupe à bord du train et de tous dommages ou préjudices que ces derniers pourraient causer au train, à SNCF Mobilités ou à son personnel.

En conséquence, le Client s'engage à indemniser SNCF Mobilités et son personnel de tout préjudice subi par eux, du fait des Voyageurs du Groupe, à les garantir contre toute action exercée à leur encontre par les victimes ainsi qu'à renoncer à tout recours contre SNCF, son personnel et ses éventuels assureurs.

Art.10 - DONNEES PERSONNELLES

Les informations déclarées par l'Organisateur sur le Site et dans le Dialogue de vente permettent de traiter et d'exécuter les Commandes passées sur le Site

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les informations à caractère nominatif relatives aux Clients et notamment leur nom, prénom, numéro de téléphone mobile et adresse e-mail, font l'objet d'un traitement automatisé dûment déclaré auprès de la CNIL.

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de la Commande et de la Réservation et à l'exécution des prestations de transport ferroviaire objet de la Réservation. A cette fin, les Données Personnelles pourront être utilisées par SNCF pour contacter l'Organisateur et/ou l'Accompagnateur afin de l'informer de perturbations ou d'aléas dans la réalisation des prestations de transport.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément à la loi du 6 janvier 1978. Pour ce faire, le Client doit envoyer un courrier à l'adresse suivante :

SNCF – SAV Groupes
2 Rue Seyboth
67083 STRASBOURG Cedex

Les données personnelles collectées sur le Site sont soumises à la politique de protection des données personnelles de SNCF Mobilités.

Art. 11 -INTEGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes CGV, associées aux conditions particulières conclues lors de la réalisation de la Commande et de la Réservation, expriment l'intégralité des obligations des parties et constituent le Contrat.

Art. 12 –LITIGES, DROIT APPLICABLE ET MEDIATION

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client aux coordonnées mentionnées à l'article 8 des présentes.

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 faite auprès du Service Client, être soumise à une procédure de médiation :

- en contactant le Médiateur SNCF MOBILITÉS par courrier à l'adresse suivante : TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.sncf.com/mediateur-mobilites.

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BILLETS DE GROUPES SUR LES CANAUX DE VENTE ON-LINE (internet)
Du 17 Juin 2016**

Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur SNCF Mobilités sont définis par le Protocole de médiation signé le 5 février 2016 et accessible sur le site internet du Médiateur. Le Protocole est également joint au rapport annuel du Médiateur, lui aussi accessible en ligne.

- et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

Le client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le Médiateur.

A défaut d'accord amiable, et dans les limites du droit applicable, le litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des CGV relève des Tribunaux français.