

Conditions Générales d'Accès et D'utilisation du formulaire de demande de compensation client Garantie 30 minutes

1. Mentions légales

Les présentes Conditions Générales d'Accès et D'Utilisation du formulaire de demande de compensation client Garantie 30 minutes (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation du formulaire de demande de compensation dans le cadre de la Garantie 30 minutes qui est accessible depuis la page du site SNCF.com dans la rubrique « En cas de retard » pour les transporteurs TGV INOUI et Intercités de SNCF Voyageurs, ou depuis l'application « assistant SNCF » dans le rubrique Garantie G30.

- Société éditrice de l'application : E-Voyageurs Technologies,
 - capital social 4 661 000€ ;
 - n° d'inscription sur le RCS : 483 815 619 R.C.S. Nanterre ;
 - n° de SIRET : 48381561900059.
- Directeur de la publication : Christophe FANICHET, Président Directeur Général de SNCF Voyageurs
- Développeur et administrateur du formulaire : E-Voyageur Technologies et CAPGEMINI
- Hébergeurs du formulaire : SNCF Voyageurs (9, rue Jean-Philippe Rameau – 93200 – Saint-Denis France, SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro 519 037 584) et E-Voyageurs Technologies

2. Présentation

Est défini comme « Utilisateur » du formulaire de demande client (ci-après « le formulaire » ou « le service ») toute personne physique ou morale saisissant et transmettant le cas échéant sa demande de compensation dans le formulaire.

L'utilisation du Formulaire est conditionnée par l'acceptation pleine et entière des présentes CGU de l'Utilisateur.

Les CGU sont :

- Accessibles et téléchargeables à tout moment sur la première page du site G30.SNCF.com.
- Susceptibles d'être modifiées ou complétées

Lors de son premier contact avec le Formulaire, l'Utilisateur devra accepter les CGU, qui seront accessibles par un lien. En cliquant sur « j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation du formulaire de demande de compensation client Garantie 30 minutes », l'Utilisateur pourra démarrer la saisie du Formulaire.

3. Objet du service Formulaire

Le Formulaire est un outil en ligne qui a pour objet d'accompagner l'utilisateur dans le dépôt de sa demande de compensation de Garantie 30 minutes et de la transmettre au Service Client SNCF Voyageurs pour traitement.

Il pourra s'enrichir progressivement de nouvelles fonctionnalités afin de satisfaire au mieux les demandes des clients.

L'accès au Formulaire est gratuit et n'est pas conditionné à un quelconque abonnement.

4. Accès au Formulaire

Le Formulaire est accessible depuis le site SNCF.com dans la rubrique « en cas de retard » (par un navigateur sur ordinateur fixe, tablette ou application de smartphone). Il est également accessible depuis l'application Assistant SNCF dans la rubrique Garantie G30. Pour accéder au service, l'utilisateur doit remplir le formulaire directement sur la page SNCF.com indiquée ci-dessus ou l'application « l'Assistant SNCF » et accepter les CGU.

L'Utilisateur s'engage à accomplir toutes les diligences nécessaires à la bonne sécurité de sa saisie du formulaire, notamment à ne pas conserver ses informations sur un support ouvert quel qu'il soit.

L'Utilisateur accepte de n'utiliser le formulaire qu'aux seules fins autorisées par les CGU et dans le respect de toute loi ou règlement en vigueur. Il reconnaît ainsi être responsable des actes effectués par ses soins à partir du formulaire.

Si une utilisation non autorisée du formulaire est portée à sa connaissance, l'Utilisateur s'engage à en informer immédiatement le Service Client SNCF Voyageurs aux coordonnées indiquées dans le paragraphe 2 « Présentation ».

Par conséquent, SNCF Voyageurs ne peut être tenu responsable de toute connexion ou tentative de connexion frauduleuse d'un tiers non habilité par l'Utilisateur au moyen des identifiants de ce dernier.

5. Utilisation du service Formulaire

L'Utilisateur est informé que les données ne peuvent être totalement protégées contre toute forme d'intrusion (Voie de piratage).

En conséquence, SNCF Voyageurs ne pourra être tenue responsable des dommages directs suite à l'utilisation fautive du formulaire par l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'interdit toute action susceptible d'entraver ou de perturber le bon fonctionnement ou l'accessibilité technique du formulaire.

L'Utilisateur s'engage à accéder au formulaire en utilisant un matériel ne contenant pas de virus. Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

Il est interdit à l'Utilisateur, sous peine de voir sa responsabilité civile et/ou pénale engagée, de :

- perturber, bloquer, ralentir ou altérer le flux normal des données échangées dans le cadre du formulaire, accélérer le rythme de défilement des contenus du formulaire de telle façon que le fonctionnement du formulaire soit modifié ou altéré, ou commettre toute autre action ayant un effet perturbateur équivalent sur les fonctionnalités du formulaire ;
- accéder frauduleusement, se maintenir, entraver ou perturber les systèmes d'information du formulaire, et notamment les serveurs, les réseaux connectés au formulaire, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au formulaire ;

L'Utilisateur s'engage lors de l'utilisation qu'il fait du formulaire, à ne pas contrevenir aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute violation étant susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires et sanction à son encontre.

Il est rappelé que l'administrateur du formulaire garde la trace de connexion de l'Utilisateur, ainsi il pourra être retrouvé et poursuivi en cas d'injonction de l'autorité judiciaire.

L'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté les présentes CGU.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès au formulaire à tout Utilisateur qui ne se conformerait pas aux obligations prévues aux présentes CGU sous réserve de respecter un préavis raisonnable et d'apporter une justification à cette suspension auprès de l'Utilisateur.

6. Disponibilité du service Formulaire

SNCF Voyageurs s'efforce de rendre accessible le formulaire 24h/24 et 7J/7, sauf cas de force majeure tel que prévu par la réglementation applicable.

SNCF Voyageurs n'est en aucun cas responsable des éventuelles interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur ou tout tiers sauf si celles-ci résultent d'un manquement de son fait.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de limiter ou de suspendre temporairement certaines fonctionnalités non substantielles du formulaire ou l'accès à tout ou partie du formulaire, notamment pour des opérations de maintenance et de mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du formulaire et des matériels afférents, ou pour toute autre raison, notamment technique.

Le formulaire peut contenir éventuellement un certain nombre de liens hypertextes vers le site SNCF.com.

7. Acceptation des risques de l'Internet

L'Utilisateur déclare avoir connaissance des risques liés à l'Internet et reconnaît que :

- les échanges de données circulant sur Internet bénéficient d'une fiabilité relative et ne sont donc pas protégés, notamment contre les risques de détournements et de piratages ;

- les performances techniques du réseau Internet, ainsi que le temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données sont variables et aléatoires.

8. Contenu du formulaire

SNCF Voyageurs s'efforce de fournir sur le formulaire, des informations aussi précises et exactes que possible. Toutefois, SNCF Voyageurs n'est tenu que d'une obligation de moyens quant à l'exactitude des informations fournies, et ne pourra être tenu pour responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans la mise à jour du fait des tiers qui lui fournissent ces informations.

L'Utilisateur reconnaît expressément qu'il doit faire preuve de discernement concernant la fiabilité et la véracité des informations communiquées par le formulaire et procéder à toutes vérifications sous sa responsabilité.

9. Propriété intellectuelle

De manière générale, l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit sui generis du producteur de bases de données, droit des marques, noms de domaine...) de SNCF, SNCF Voyageurs ou toute autre société sur laquelle SNCF (ou SNCF Voyageurs ou SNCF Réseau) exercent leur contrôle au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce et/ou de tout tiers.

SNCF Voyageurs est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure que sur le contenu du formulaire (textes, logos, images, éléments sonores, logiciels, icônes, mise en page, base de données...) ou a acquis régulièrement les droits permettant l'exploitation de la structure et du contenu du Formulaire, sans aucune limitation. Les marques et logos reproduits sur le formulaire sont déposés auprès des Offices compétents par les sociétés qui en sont titulaires. Toute reproduction des noms ou logos, par quelque moyen que ce soit, sans autorisation préalable du titulaire concerné est interdite.

Le non-respect de ces interdictions peut notamment constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de l'Utilisateur.

10. Gestion des données personnelles

Dans le cadre de l'exploitation du présent service (ci-après le « service »), SNCF Voyageurs, en sa qualité de responsable de traitement est susceptible de recueillir un certain nombre de données à caractère personnel, données qui sont traitées conformément au règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016, applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après le « RGPD ») et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018.

Les coordonnées du responsable de traitement sont les suivantes : SNCF Voyageurs - 2, Place de la Défense (CNIT1) – Equipe Protection des Données - BP 440 - 92 053 LA DEFENSE CEDEX

Les données personnelles collectées par SNCF Voyageurs sont recueillies pour la finalité suivante :

Traiter les demandes de compensation du client concernant le retard de son train de plus de 30 minutes ou la suppression de celui-ci dans le cadre de l'exécution de son contrat de réservation.

Dans le cadre d'une conservation des données du formulaire, SNCF Voyageurs traite les données personnelles suivantes :

- Référence de dossier voyage
- Civilité
- Nom Prénom
- Date de naissance
- E-mail

Ces données sont nécessaires au traitement de sa demande de compensation et ainsi à l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation. A défaut de communication de ces dernières, le traitement de sa demande ne peut être garanti.

Par ailleurs, les BIC et IBAN sont conservés par SNCF Voyageurs dans un outil de traitement permettant de gérer la relation client. Dans le cas où la compensation validée est en bon d'achat digital, ce dernier est envoyé environ 24h après la réponse au client. S'il s'agit d'un virement bancaire, ce dernier est émis sous 10 jours. Les données BIC et IBAN sont conservées dans la limite du temps du remboursement.

Le BIC et l'IBAN ne sont pas visibles par les téléopérateurs sauf dans le cas où il est nécessaire de reprendre le dossier pour traiter une réclamation client afin de s'assurer que les données bancaires du client sont toujours valides pour gérer la réclamation.

Les données BIC et IBAN ne peuvent être saisies que dans 5 cas :

- Un retard connu de la base de données des retards et suppressions et supérieur ou égal à 60 minutes
- Un retard inconnu de la base de données des retards et suppressions
- Si la base de données des retards et suppression ne réponds pas lors de l'appel du formulaire
- Si le retard du client est considéré comme étant à vérifier ou calculer par un agent
- Si le formulaire a détecté une rupture de correspondance.

Les données personnelles sont communiquées aux agents du service Garantie 30 min (SG30), afin que ceux-ci puissent traiter les réclamations en question.

Conformément aux dispositions du RGPD, tout Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, de suppression, de limitation et de portabilité aux données personnelles collectées par SNCF Voyageurs le concernant, en effectuant sa demande écrite.

Cette demande doit être effectuée :

- Par courrier postal : SNCF Voyageurs – Equipe Protection des Données –2 place de La Défense (CNIT 1) - BP 440 - 92 053 LA DEFENSE CEDEX

- Ou via le lien : <https://sncf-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/bef182f4-c9d6-4d2a-8a59-54d209ea73df?Source=G30>

L'Utilisateur dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès et ce auprès d'un tiers de confiance, certifié et chargé de faire respecter la volonté du défunt, conformément aux exigences du cadre juridique applicable.

En cas de réclamation, L'Utilisateur peut contacter le délégué à la protection des données personnelles de SNCF Voyageurs aux coordonnées indiquées ci-dessus. L'Utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

Enfin, l'attention des Utilisateurs est attirée sur le fait qu'en application des articles 60-2, 77-1-2, et 99-4 du code de procédure pénale, SNCF Voyageurs peut être contrainte, dans le cadre de procédures judiciaires ou fiscales, de communiquer aux autorités publiques les données personnelles en sa possession, et que sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

11. Nullité d'une cause

La nullité en tout ou partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes CGU, aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision de justice devenue définitive, n'entraîne pas la nullité des autres dispositions ou de la partie de la disposition non entachées de nullité.

12. Droit applicable - Règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGU, l'Utilisateur et SNCF Voyageurs conviennent de déployer leurs meilleurs efforts afin de régler à l'amiable le litige. Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, l'Utilisateur a le droit de recourir gratuitement au Médiateur SNCF Voyageurs, en vue de la résolution amiable du litige. Le Médiateur SNCF Voyageurs peut être saisi de la manière suivante :

- par internet : <https://www.mediateur.sncf.com/>
- par courrier : Médiateur SNCF Voyageurs, TSA 37 701, 59 973 TOURCOING CEDEX

A défaut de résolution amiable du litige, et dans les limites du droit applicable, l'Utilisateur accepte que le litige soit soumis à l'appréciation du tribunal du domicile du défendeur.

13. Gestion des Cookies

Un cookie est un fichier, qui ne permet pas l'identification de l'Utilisateur du site, mais qui enregistre des informations relatives à la navigation d'un ordinateur sur un site. Les données ainsi obtenues visent à faciliter la navigation sur le site et ont également vocation à permettre diverses mesures de fréquentation.

SNCF Voyageurs utilise des cookies strictement nécessaires au fonctionnement de ce site internet. Par ailleurs, nos partenaires utilisent également des traceurs permettant de générer des données statistiques sur la façon dont vous utilisez le site. À l'exception des cookies nécessaires au fonctionnement du site, l'Utilisateur peut contrôler ceux qu'il souhaite activer. L'Utilisateur pourra modifier ses préférences à tout moment en cliquant sur le lien suivant : « Voir les cookies » situé en bas de la page du site.

Cookies nécessaires :

Ils contribuent à rendre un site Web utilisable en activant des fonctions de base comme la navigation de page et l'accès aux zones sécurisées du site Web. Le site ne peut pas fonctionner correctement sans ces cookies.

Cookies	Description	Durée	Catégorie	Tiers
cguChecked	Utilisé pour indiquer si les CGU ont été approuvées ou non	1h	Fonctionnel	SNCF Voyageurs et e-Voyageurs
GARPRD1/GARPRD2	Conserve les données de la session du serveur	Session	Fonctionnel	SNCF Voyageurs et e-Voyageurs
CookieConsent	Utilisé pour l'affichage de la barre de politique de gestion des cookies	Une année	Fonctionnel	SNCF Voyageurs et e-Voyageurs

Cookies Google Analytics :

Ils aident les propriétaires du site web, par la collecte et la communication d'informations de manière anonyme, à comprendre comment les visiteurs interagissent avec les sites web.

Cookies	Description	Durée	Catégorie	Tiers
_ga	Enregistre un identifiant unique utilisé pour générer des données statistiques sur la façon dont le visiteur utilise le site.	13 mois	Analytics	SNCF Voyageurs et Google
_gid	Enregistre un identifiant unique utilisé pour générer des données statistiques sur la façon dont le visiteur utilise le site.	24h	Analytics	SNCF Voyageurs et Google
_gat_gtag_UA_174941347_1	Enregistre un identifiant unique utilisé pour générer des données statistiques sur la façon dont le visiteur utilise le site.	24h	Analytics	SNCF Voyageurs et Google