



# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du site [www.oui.sncf](http://www.oui.sncf)

<b>CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE WWW.OUI.SNCF .....</b>	<b>1</b>
<b>PREAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>CHAPITRE I GENERALITES.....</b>	<b>4</b>
ARTICLE 1. DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION .....	4
1.1 DEFINITIONS.....	4
1.2 CHAMP D'APPLICATION.....	4
ARTICLE 2. UTILISATION DU SITE WWW.OUI.SNCF.....	5
2.1 UTILISER L'ESPACE LOISIR.....	5
2.2 LIVRAISON .....	6
2.3 PREUVE.....	7
2.4 DROIT DE RETRACTATION .....	7
<b>CHAPITRE II CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS PROPOSEES PAR OUI.SNCF .....</b>	<b>8</b>
ARTICLE 3. PRESTATIONS FERROVIAIRES .....	8
3.1 CONDITIONS DU « E-BILLET » .....	8
3.2 RETRAIT DES BILLETS .....	9
3.3 CONDITIONS DU E-BILLET THALYS.....	10
<b>CHAPITRE III CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS VENDUES PAR LES PARTENAIRES DE OUI.SNCF</b>	<b>11</b>
ARTICLE 4. PRESTATIONS « SERVICE BAGAGE », « MON CHAUFFEUR » ET « RESTAU A BORD » .....	11
ARTICLE 5. PRESTATIONS D'HEBERGEMENT .....	11
<b>CHAPITRE IV CONDITIONS FINANCIERES .....</b>	<b>12</b>
ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIERES DES PRESTATIONS.....	12
6.1 PRIX ET TAXES.....	12
6.2 PAIEMENT DU PRIX .....	12
6.3 FRAIS DE CARTE BANCAIRE ET DE CREDIT .....	12
6.4 FACTURATION .....	13
<b>CHAPITRE V DIVERS .....</b>	<b>14</b>
ARTICLE 7. FORMALITES.....	14
ARTICLE 8. ASSURANCES.....	15
ARTICLE 9. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS .....	15
9.1 POUR LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR OUI AU NOM ET POUR LE COMPTE DE SES PARTENAIRES	15
9.2 POUR LES PRESTATIONS VENDUES PAR LES PARTENAIRES DE OUI.SNCF .....	16
ARTICLE 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE .....	16
10.1 GENERALITES.....	16
10.2 LOGICIEL .....	17
ARTICLE 11. RESPONSABILITE ET GARANTIES .....	17

11.1	POUR L'UTILISATION DU SITE .....	17
11.2	POUR LES PRESTATIONS .....	17
11.3	POUR LA FOURNITURE DU E-BILLET .....	18
ARTICLE 12.	PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES .....	18
ARTICLE 13.	DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES .....	18
ARTICLE 14.	DISPOSITIONS FINALES.....	18

## PREAMBULE

Sauf disposition expresse contraire, les prestations présentes sur le site Internet <https://be.oui.sncf/fr/> sont proposées par la société Oui.sncf au nom et pour le compte de ses Partenaires (SNCF, OUIGO...etc) ou par ses Partenaires en direct via leurs marques co-brandées.

Oui.sncf est une société de droit français par actions simplifiée au capital de 10.672.000 Euros, dont le siège social se situe au 2 place de la Défense, CNIT 1, BP 440, 92053 Paris La Défense Cedex, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 431 810 621 et au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France et conformément aux articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme français, sous le numéro IM092100016.

Garantie financière : APS – Oui.sncf a souscrit une assurance dans les conditions prévues par le Code du Tourisme français, auprès de GAN EURO COURTAGE IARD, Tour GAN Eurocourtage, 4/6 avenue d'Alsace - 92033 LA DEFENSE Cedex, pour les dommages corporels, matériels et immatériels résultant de son activité professionnelle, pour un montant de 7.622.451 euros par sinistre et par année d'assurance.

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

#### 1.1 DEFINITIONS

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

« Conditions Générales » désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du Site.

« Conditions Spécifiques » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Prestation (quelle que soit leur dénomination : « conditions et restrictions », etc.) accessible sur le Site avant validation de toute Commande.

« Conditions de vente » désigne les conditions générales de vente de chaque Partenaire obligatoirement acceptées avant toute commande.

« Partenaire » désigne tout fournisseur de Prestations proposées sur le Site. Le terme « Partenaire » comprend notamment la SNCF et Ouigo, en tant que fournisseurs de Prestations ferroviaires, les hôteliers, les compagnies d'assurances, etc. qui rendent les services que Vous commandez sur le Site.

« Prestation » désigne une prestation de fourniture de services, telle que la fourniture de Prestations ferroviaires, de mobilités, d'hébergement, de location de voiture, d'assurance, etc. proposée sur le Site par Oui.sncf. Certaines Prestations sont vendues par Oui.sncf, au nom et pour le compte de ses Partenaires, et d'autres sont vendues directement par ses Partenaires.

« Site » désigne le site Internet [www.Oui.sncf](http://www.Oui.sncf), édité par la société Oui.sncf.

« Vous » ou « l'Utilisateur » désigne toute personne utilisant le Site, notamment afin de réserver, commander et/ou acheter toute Prestation proposée par Oui.sncf au nom et pour le compte de ses Partenaires ou en direct par les Partenaires via leur marque cobrandée.

#### 1.2 CHAMP D'APPLICATION

La vente de Prestations touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code concernent uniquement la vente de forfaits touristiques à l'exception des Prestations de transport ou d'hébergement vendues seules. Aussi, les prestations de transports sèches et/ou complémentaires à ces dernières ne peuvent se voir appliquer ladite réglementation.

Si, après avoir commandé votre billet de train et l'avoir payé, vous réservez un service de voyage supplémentaire pour votre voyage par l'intermédiaire de OUI.SNCF, vous ne bénéficiez pas des droits applicables aux forfaits au titre de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211-2 du code du tourisme français. En conséquence, seul le Partenaire de OUI.SNCF sera tenu responsable de la bonne exécution de la prestation d'hébergement et/ou de location de voiture.

Toutefois, si vous réservez un service de voyage tel qu'une prestation hôtelière ou qu'une location de voiture, au cours de la même visite de notre site et ce, dans les 24 heures suivant votre commande de billet de train, ce service fera partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, OUI.SNCF dispose,

comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de vous rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

OUI.SNCF a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Vous pouvez prendre contact avec APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), 01 44 09 25 35, si l'exécution de votre prestation est refusée en raison de l'insolvabilité de OUI.SNCF. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que OUI.SNCF qui peuvent être exécutées en dépit de l'insolvabilité de OUI.SNCF.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national  
[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categ](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categ)

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales »), ainsi que les Conditions Spécifiques applicables à chaque Prestation, s'appliquent à toute utilisation du Site, notamment à la commercialisation de l'ensemble des Prestations proposées sur le Site par Oui.sncf au nom et pour le compte de leurs Partenaires ou en direct par les Partenaires via leur marque cobrandée ou via un lien hypertexte renvoyant vers leur site.

Elles sont valables à compter du 4 décembre 2020. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales, qui sont référencées par hyperlien sur chaque page du Site. Il est conseillé à l'Utilisateur de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Dès lors que celles-ci peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis, il est impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les Conditions Générales au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur. Cependant, de telles modifications ne seront pas applicables aux réservations préalablement effectuées et confirmées par Oui.sncf.

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

La Commande de Prestations est réservée aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté par un clic, ou, le cas échéant, par téléphone, les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, ainsi que les Conditions Spécifiques propres à chaque Prestation, de façon préalable à chaque Commande. L'acceptation expresse de ces Conditions Générales et des Conditions Spécifiques en validant la Commande. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible.

Le Site est constitué d'un espace accessible sans restriction, sur laquelle est proposé l'ensemble des Prestations (ci-après l'« Espace Loisirs »).

### 2.1 UTILISER L'ESPACE LOISIR

#### *Conditions d'utilisation*

Pour utiliser l'Espace Loisirs, Vous devez être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux présentes Conditions Générales.

Vous êtes responsable financièrement de l'utilisation du Site faite tant en votre nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part.

Vous garantissez la véracité et l'exactitude des informations fournies par Vous-même ou tout autre tiers utilisant vos données sur ce Site.

Une utilisation du service de réservation de ce Site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par Oui.sncf, à tout moment, de Vous permettre d'accéder aux Prestations proposées sur ledit Site.

### *Passation de Commandes*

Dans l'hypothèse où, après avoir validé votre Commande, Vous ne recevriez pas de confirmation de Commande, il Vous incombe de contacter Oui.sncf dans les conditions décrites à l'article 9.

Pour les prestations ferroviaires de certains transporteurs, Vous avez la possibilité de poser une option que Vous devrez confirmer dans le délai fixé par le transporteur et indiqué lors de cette opération. Pour lever cette option et réserver votre billet de train, Vous devez, dans le délai imparti, valider votre option et la payer sur le Site ou depuis les Bornes Libre-Service en gare SNCF en France ou luxembourgeoises ou les guichets en gares et boutiques SNCF en France. Passé ce délai, votre option expirera et vous devrez procéder à une nouvelle réservation.

Il est de votre responsabilité de Vous assurer que les informations (identité, adresse électronique, adresse postale, etc) que Vous communiquez lors de votre Commande sont correctes, et d'informer immédiatement Oui.sncf par téléphone au +33 1 84 91 91 91 (Coût d'un appel international hors surcoût éventuel de l'opérateur) ou par le formulaire électronique présent sur le Site, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de leur permettre de s'assurer que Vous bénéficierez des Prestations que Vous avez commandées.

Concernant les Prestations visées aux articles 4 et 5, la vente étant directement réalisée par le Partenaire, ce dernier en assure exclusivement l'intégralité de la gestion et du suivi de commande. Aussi, pour toute question, il convient que Vous vous rapprochiez du Partenaire concerné.

### *Annulation de Commandes dans l'Espace Loisirs*

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

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

En tout état de cause, les frais de dossier ainsi que les assurances souscrites ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

## **2.2 LIVRAISON**

Sauf disposition contraire dans les Conditions Spécifiques et sous réserve des stipulations visées aux articles 3.1 et 3.3, les billets et/ou documents de voyage émis au titre d'une Prestation commandée sur le Site peuvent être adressés par courrier postal à l'adresse de livraison mentionnée lors de votre Commande, selon les dispositions prévues pour chaque type de prestation dans les Conditions Spécifiques.

Pour les prestations ferroviaires, l'envoi des billets de train est automatisé et effectué directement par le transporteur. Nous attirons votre attention sur le fait que pour que les livraisons de vos billets soient possibles, il faut qu'un minimum de 7 jours sépare votre date de Commande de votre date de départ lorsque l'adresse de livraison se trouve en France et de 15 jours lorsque l'adresse de livraison se trouve à l'étranger. En période de perturbation, les délais d'envoi des billets peuvent s'en trouver rallongés.

### 2.3 PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de Oui.sncf, les données conservées dans le système d'information de Oui.sncf et/ou de leurs Partenaires, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par Oui.sncf, ou dans les systèmes de contrôle de Billet Imprimé® ou de e-billet, ont force probante quant aux Commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Oui.sncf constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par Oui.sncf dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

### 2.4 DROIT DE RETRACTATION

Vous êtes informé que, en application des articles L. 221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation français, l'ensemble des Prestations proposées n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants dudit Code.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Spécifiques applicables.

## CHAPITRE II CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS PROPOSEES PAR OUI.SNCF

### Article 3. PRESTATIONS FERROVIAIRES

Les Prestations ferroviaires sont proposées par Oui.sncf au nom et pour le compte des Transporteurs notamment SNCF.

Toutes les Conditions Spécifiques relatives à la fourniture de Prestations ferroviaires sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

#### 3.1 CONDITIONS DU « E-BILLET »

Pour certains voyages, les billets de train vendus par Oui.sncf vous sont uniquement proposés en e-billet.

Nous vous invitons à vous munir d'une carte compatible e-billet (cartes de fidélité Voyageur, Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus et Grand Voyageur le Club) ou à imprimer la confirmation e-billet que vous devrez présenter à bord du train. Si Vous êtes porteur d'une carte compatible e-billet, pour votre confort, vous pouvez imprimer le mail de commande qui vous servira de mémo voyage (vous rappelant les informations importantes de votre voyage : heures de départ et d'arrivée, numéros de train, voiture et place). Il est à noter que vous devrez avoir enregistré votre numéro de carte Voyageur, Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus ou Grand Voyageur le Club lors de la commande, pour bénéficier de ce service.

Le e-billet est nominatif, individuel et incessible. Lors des contrôles, le voyageur au nom duquel est établi le e-billet devra être en mesure de présenter une pièce d'identité en cours de validité avec photo : soit la carte d'identité, soit le passeport, soit la carte de séjour.

La confirmation e-billet est dispensée de compostage.

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

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

Oui.sncf attire votre attention sur le fait que le service e-billet est soumis aux étapes et conditions suivantes:

- Avant le paiement, Vous devez saisir les nom, prénom et date de naissance des passagers ainsi que le numéro de l'éventuelle carte de fidélité. Vous pourrez alors procéder au paiement de votre Commande.
- Vous pouvez procéder à l'impression de votre confirmation e-billet :
  - soit immédiatement à l'issue de votre Commande, en cliquant sur le lien « Imprimer votre billet »,



- soit ultérieurement en cliquant sur le lien « Imprimer votre billet » indiqué sur le mail de confirmation de Commande, en cliquant sur le lien « Mes Réservations Train » en page d'accueil du Site, ou sur le menu « Mes Réservations Train » de l'onglet « Train ».

Vous devrez alors saisir votre nom ainsi que la référence du dossier voyage (6 lettres) qui vous a été communiquée à l'issue de votre Commande, et indiquée également dans le mail de confirmation de Commande,

- soit ultérieurement, sur une borne libre-service, avec la carte bancaire qui a servi au paiement de la Commande ou votre référence dossier voyage avec le nom qui lui est associé, ou aux guichets des gares, avec la référence dossier voyage qui vous a été communiquée à l'issue de votre Commande.
- Oui.sncf met alors à votre disposition l'image de la confirmation e-billet, sous forme de fichier « .pdf », que vous pouvez imprimer.
- Le e-billet est échangeable et/ou remboursable selon les conditions d'échange et de remboursement associées au tarif utilisé. Des retenues sur le prix du billet pourront être appliquées en fonction de la date de votre demande d'échange et/ou d'annulation.
- Si vous choisissez d'imprimer votre confirmation e-billet, l'impression doit être conforme aux Conditions Spécifiques acceptées préalablement lors de la commande. Oui.sncf décline toute responsabilité en cas de non-respect des Conditions Spécifiques :
  - le e-billet est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait (vertical) avec une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. Il ne peut en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran...).
  - Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, l'Utilisateur doit imprimer à nouveau le fichier « .pdf ».
  - En conséquence, avant toute Commande de e-billet, Vous devez Vous assurer que Vous pourrez disposer de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer votre confirmation e-billet un ordinateur relié à l'Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader et une imprimante. Vous devrez tester, préalablement à la Commande, que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement le e-billet. Oui.sncf décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer vos e-billets du fait du non-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus.

L'encaissement des Commandes est effectué par SNCF.

### 3.2 RETRAIT DES BILLETS

Lorsque l'émission d'un e-billet n'est pas possible, les possibilités de retrait de vos billets de train dépendront de la localisation de votre gare de départ :

- Concernant les voyages au départ d'une gare située en France, vous pourrez :
  - Soit retirer vos billets de train à partir des Bornes Libre-Service situées en France ou en gare de Luxembourg, ou à partir des guichets et boutiques des gares SNCF en France ;

- Soit opter pour l'envoi à domicile si le délai entre la date de passation de Commande et celle du voyage est d'au moins 7 jours lorsque l'adresse de livraison se trouve en France et de 15 jours lorsqu'elle se trouve à l'étranger.
- Concernant les voyages au départ d'une gare située à l'étranger, l'envoi à domicile vous sera proposé si le délai entre la date de passation de Commande et celle du voyage est d'au moins 7 jours lorsque l'adresse de livraison se trouve en France et de 15 jours lorsqu'elle se trouve à l'étranger.

Si la date de votre voyage ne vous permet pas de respecter ces délais minimums, nous vous invitons à prendre contact avec le service client de SNCF au 3635 afin de trouver une éventuelle solution.

Nous attirons votre attention sur le fait que le nom de la personne ayant effectué la réservation ainsi que le numéro de commande vous seront demandés afin de retirer votre billet en Borne Libre-Service, aux guichets des gares ou en Boutiques SNCF, y compris lorsque ce billet Vous est fourni dans le cadre d'une Prestation « Pack » (« offres à composer »).

Pour toute option sur une réservation d'un billet de plus de 150 euros, si Vous souhaitez payer par chèque et retirer votre billet aux guichets des gares ou en boutique SNCF, il faudra vous y présenter avec 2 pièces d'identité (et un extrait k bis de moins de 3 mois pour les sociétés).

### 3.3 CONDITIONS DU E-BILLET THALYS

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

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

Le contrôle et la validation de ces billets virtuels sont effectués lors de l'accueil à la porte des trains avant accès au train et/ou à bord par le contrôleur. Le contrôle peut s'effectuer par simple présentation du e-billet et/ou de la carte My Thalys World et/ou via l'application Oui.sncf ou votre carte de fidélité SNCF.

Vous n'êtes autorisé à voyager avec un e-billet Thalys que si vous possédez une carte valide My Thalys World ou une carte de fidélité SNCF à votre nom ou la confirmation du e-billet . A défaut, vous serez considéré en irrégularité et ferez l'objet d'une régularisation par le contrôleur. En cas de fraude avérée sur un voyage, les e-billets non encore consommés ne seront pas remboursés. Le Service Clientèle OUI.sncf pourra traiter toute réclamation relative à l'utilisation du e-billet.

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

### CHAPITRE III CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS VENDUES PAR LES PARTENAIRES DE OUI.SNCF

#### Article 4. PRESTATIONS « SERVICE BAGAGE », « MON CHAUFFEUR » ET « RESTAURATION À BORD »

Les Prestations « Service Bagage », « Mon chauffeur » et « Restauration à bord » sont vendues, sur le Site, par les Partenaires de OUI.SNCF.

La vente, l'encaissement, la facturation et la gestion des Commandes sont exclusivement assurées par ces derniers.

Elles sont soumises aux Conditions Spécifiques et les Conditions de vente de SNCF ou des Partenaires de Oui.sncf disponibles lors de la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture de Prestations ferroviaires sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

#### Article 5. PRESTATIONS D'HEBERGEMENT

Les Prestations de transport d'hébergement sont proposées via un lien d'affiliation et, directement vendues par Booking sur son propre site.

Elles sont soumises aux Conditions Spécifiques et les Conditions de Booking disponibles lors de la Commande. Toutes ces Conditions relatives à la fourniture de Prestations d'hébergement sont accessibles au moment de votre Commande. Ces Conditions Spécifiques constituent, avec les Conditions Générales, l'intégralité des conditions contractuelles applicables à l'exécution de la Prestation et doivent être lues attentivement et intégralement et acceptées avant toute Commande.

La vente, l'encaissement, la facturation et la gestion des Commandes sont exclusivement assurées par Booking.

### Article 6. CONDITIONS FINANCIERES DES PRESTATIONS

#### 6.1 PRIX ET TAXES

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

Les prix sont indiqués en Euros.

#### 6.2 PAIEMENT DU PRIX

Le règlement s'effectue soit par OUI.sncf au nom et pour le compte de ses Partenaires ou directement auprès des Partenaires lors de la Commande selon les Prestations commandées. Le règlement se fera par communication de votre numéro de carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé.

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Spécifiques, les paiements réalisés sur le Site s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard ou American Express sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Nous attirons votre attention sur le fait que les règlements des billets de train à retirer en borne libre-service ou au guichet ou boutique SNCF, ne peuvent s'effectuer avec une carte American Express, étrangère, sans puce ou virtuelle.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison qui Vous est imputable, la vente de ces Prestations serait annulée, les frais en découlant étant à votre charge, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à votre encontre.

Afin d'assurer la sécurité des transactions et des consommateurs, Oui.sncf, par le biais de son sous-traitant ReD (Retail Decisions), se réserve la possibilité de bloquer toute commande apparaissant comme frauduleuse ou ne présentant pas toutes les garanties nécessaires en termes de sécurité des paiements en ligne. Dans cette hypothèse, Vous pourrez néanmoins acquérir l'un des produits vendus sur le Site soit en utilisant un autre moyen de paiement que celui qui a été bloqué, soit par un autre canal de distribution. Vous aurez aussi la possibilité de contacter le Service Client pour plus d'informations.

Par ailleurs, en cas d'irrégularité relative au règlement d'une commande sur le Site, Oui.sncf se réserve la possibilité d'enregistrer les coordonnées collectées lors de cet achat sur une liste des incidents de paiement. Le cas échéant, l'Utilisateur ne pourra pas utiliser ces coordonnées pour passer des commandes sur le Site. Un courrier électronique sera adressé à l'adresse électronique enregistrée lors de la commande pour informer l'Utilisateur et l'inviter à régulariser la situation auprès du Service clients. »

#### 6.3 FRAIS DE CARTE BANCAIRE ET DE CREDIT

Certaines banques ou cartes de crédit imposent des frais pour les transactions internationales. Si Vous effectuez une réservation depuis un autre pays que la France avec une carte de crédit française, votre banque peut convertir le montant du paiement dans votre devise locale et vous facturer des frais de conversion. Cela signifie que le montant énoncé sur votre relevé de carte de crédit ou de compte

bancaire peut être dans votre devise locale et, par conséquent, peut-être d'un montant différent de celui affiché sur la page de récapitulatif de paiement pour la réservation effectuée sur le Site.

#### **6.4 FACTURATION**

Les prestations acquises sur le Site peuvent faire l'objet d'une facturation uniquement par les Partenaires qui assurent la fourniture des services. Oui.sncf agissant au nom et pour le compte des Partenaires n'est habilitée à émettre des factures que pour certains frais de dossier perçus par elle lors de la réservation, la modification ou l'annulation de vos prestations dans les conditions décrites ci-dessus. Cette disposition ne fait toutefois pas obstacle aux obligations de Oui.sncf en matière de délivrance des autres types de justificatifs nécessaires à l'exercice de vos droits auprès des différents Partenaires.

### Article 7. FORMALITES

Vous êtes informé sur le Site des formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Il Vous appartient d'en prendre connaissance, notamment avant votre Commande. Aussi, le Site met à votre disposition une rubrique « Vous informer » en page d'accueil dans laquelle Vous pouvez retrouver les « Formalités Voyageurs » accessibles par lien hypertexte et qui Vous renseignent, par pays, sur les formalités nécessaires aux franchissements des frontières. La Même rubrique se retrouve dans le dialogue de vente du Site. Par ailleurs, nos conseillers restent à votre entière disposition pour Vous renseigner. Nous invitons nos Utilisateurs à consulter les interdictions de voyager, alertes, annonces et conseils publiés par les gouvernements concernés avant de réserver un voyage dans des destinations internationales.

L'accomplissement et les frais résultant de ces formalités de police, de douane et de santé exigées pour votre voyage, telles que passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations ... Vous incombent.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il Vous incombe de prendre connaissance des formalités susvisées, à accomplir éventuellement pour vous rendre dans le pays de destination et, le cas échéant, de transit.

Il Vous est conseillé de Vous renseigner auprès des autorités compétentes de votre pays de résidence concernant les exigences applicables en termes de documentation, notamment les passeports.

Par ailleurs et au regard du contexte international, il Vous est également conseillé de consulter les interdictions de voyager, les alertes, annonces ou conseils publiés par les autorités compétentes avant de réserver un voyage vers des destinations internationales. Les informations relatives aux conditions de différents pays ainsi que le niveau de risque associé au voyage dans des destinations internationales particulières peuvent être consultées à partir du site suivant : Conseils aux voyageurs par pays (site internet de France Diplomatie) <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Les mineurs ou plus doivent être impérativement en possession de papiers d'identité à leur nom.

Les formalités mentionnées sur le Site s'adressent à des ressortissants français. Si ce n'est pas votre cas, il Vous incombe de Vous enquérir des formalités applicables à votre situation.

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner, préalablement à la Commande, auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que du/des pays de destination et/ou de transit.

De même, il Vous est recommandé de Vous enquérir des mesures sanitaires, vaccins notamment, nécessaires pour voyager dans les pays où Vous vous rendez ou pour lesquels Vous effectuez un transit. Des conseils médicaux à l'attention des voyageurs peuvent être consultés <http://www.pasteur.fr/fr/map>. Vous devez également obtenir les conseils médicaux auprès des services de santé de votre pays. Pour tout avis médical lié à votre séjour, il Vous est conseillé de contacter votre médecin.

Entre la parution des informations sur le Site et la date de votre départ certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Nous Vous conseillons donc de consulter le Site juste avant votre départ.

Santé : les recommandations en termes d'inoculation de vaccins peuvent évoluer et nous vous conseillons de consulter votre médecin pour connaître les recommandations actuelles avant votre départ. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous respectez les conditions d'entrées liées à la santé, que vous obtenez les inoculations recommandées, que vous prenez les médicaments requis et que vous suivez tout conseil médical lié à votre voyage. Pour tout avis médical lié à votre séjour, veuillez contacter votre médecin.

Si notamment du fait du non-respect de ces formalités administratives et sanitaires, Vous Vous trouviez dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée, le prix payé ne pourrait en aucun cas être remboursé.

En cas de perte ou de vol d'un billet, l'Utilisateur devra acquérir un autre billet auprès du Partenaire émetteur, seules les Conditions Spécifiques du Partenaire concerné pouvant prévoir un remboursement.

## Article 8. ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site.

Dès lors, Oui.sncf Vous recommande la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

A cette fin, différentes formules d'assurance Vous sont proposées sur le Site. Elles ont été contractées auprès des sociétés MONDIAL ASSISTANCE Assurances Voyages.

Les risques couverts par ces polices, ainsi que leur coût et le montant des garanties sont indiqués sur le Site à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance, que Vous acceptez, est accessible par un lien hypertexte figurant sur le descriptif de la Commande.

Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la société d'assurances concernée, en respectant les termes du contrat d'assurance.

Si Vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance, sur justificatifs, dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

## Article 9. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

### 9.1 POUR LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR OUI AU NOM ET POUR LE COMPTE DE SES PARTENAIRES

Toute demande d'informations, de précisions, de suivi de commandes ou toute réclamation doit être adressée au Service Clients de Oui.sncf, par le formulaire électronique présent sur le Site <https://be.oui.sncf/fr/aide-be/contact#conseiller>. Le Service Clients est également joignable par téléphone au +33 1 84 91 91 91 (Coût d'un appel international hors surcoût éventuel de l'opérateur) ou par mail à l'adresse suivante : [customer.service@oui.sncf](mailto:customer.service@oui.sncf).

Après avoir saisi le Service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de trois mois, le client peut saisir la Médiatrice de SNCF à l'adresse suivante « Médiation SNCF, TSA 37701, 59973

Tourcoing Cedex » ou le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: <http://www.mtv.travel/>.

De même, conformément aux dispositions du Code de la consommation français concernant le règlement amiable des litiges, Oui.sncf adhère au service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), dont les coordonnées sont les suivantes : 60, rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs auprès de Oui.sncf, le service du Médiateur peut être saisi, par écrit, pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer sur : <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur-close/>.

Le client peut saisir le médiateur européen dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 9.2 POUR LES PRESTATIONS VENDUES PAR LES PARTENAIRES DE OUI.SNCF

Toute demande d'informations, de précisions et de suivi de commandes doit être adressée au Service Clients du Partenaire concerné ayant réalisé la vente et la fourniture de la Prestation.

Le client peut saisir le médiateur européen dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Article 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 10.1 GENERALITES

Oui.sncf, les sociétés de leur groupe ou leurs Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site qui leur appartiennent ou détiennent les droits d'usage y afférents.

L'accès au Site ne Vous confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site, qui restent la propriété exclusive de Oui.sncf ou des sociétés de leurs groupes ou de leurs Partenaires.

Les éléments accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que Oui.sncf ou les sociétés de leurs groupes ou leurs Partenaires détiennent.

Sauf dispositions signalées dans les présentes Conditions Générales, Vous ne pouvez, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site sans l'autorisation écrite préalable de Oui.sncf. Vous êtes informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le scrapping ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément du Site, y compris les offres de Prestations qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales.

L'exploitation non préalablement autorisée par Oui.sncf, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

Seul est autorisé l'usage d'une partie non substantielle du Site à des fins strictement privées et non commerciales.



L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site est interdite sans autorisation préalable et écrite de Oui.sncf.

## 10.2 LOGICIEL

L'utilisation de tout logiciel téléchargé sur le Site permettant d'accéder à certains services est régie par les termes de la licence l'accompagnant. Vous Vous engagez à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il Vous est conféré un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non transmissible et non exclusif sur ce logiciel afin de pouvoir, exclusivement, accéder aux services qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant, ou utilisant le logiciel, Vous Vous engagez à respecter cette condition.

## Article 11. RESPONSABILITE ET GARANTIES

### 11.1 POUR L'UTILISATION DU SITE

Oui.sncf ne garantit pas que le Site sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés par Oui.sncf.

Oui.sncf n'est en aucun cas responsables de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

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

Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Vous reconnaissez avoir vérifié que la configuration informatique que Vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

Dans l'hypothèse où le Site contiendrait des liens hypertextes allant vers d'autres Sites, il vous appartient de prendre connaissance des politiques des Sites auxquels le Site vous renvoie, notamment en matière de protection des données personnelles. Oui.sncf ne prend aucun engagement concernant tout autre site Internet auquel vous pourriez avoir accès via le Site et ils ne sauraient en aucune façon être responsables du contenu, du fonctionnement et de l'accès à ces sites.

Toute création d'un lien vers le Site est soumise à l'approbation préalable de Oui.sncf.

### 11.2 POUR LES PRESTATIONS

Oui.sncf s'assurera auprès des Partenaires du bon déroulement des Prestations prévues au contrat qu'ils ont conclu avec Vous. Cependant, elles ne sauraient en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des Prestations prévues au contrat,

qui serait imputable soit à votre fait, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure.

### 11.3 POUR LA FOURNITURE DU E-BILLET

Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, Oui.sncf ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de Commande, de traitement ou d'impression de l'e-billet, imputables soit à votre fait, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure (par exemple, anomalies causées par tout matériel, logiciel ou moyen de connexion utilisé ou par un prestataire tiers).

## Article 12. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations que Vous communiquez sur le Site permettent à Oui.sncf ainsi qu'à leurs Partenaires, de traiter et d'exécuter les Commandes passées sur le Site, le cas échéant, de gérer le fonctionnement de l'Espace Client, de proposer des offres et services personnalisés, et de lutter contre la fraude. Elles permettent également à Oui.sncf de gérer votre abonnement à leurs lettres d'informations.

Conformément à l'article 12 du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD »), Oui.sncf vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées dans le cadre de vos Commandes Vous concernant.

A cette fin, Oui.sncf met en permanence à votre disposition une « Charte de confidentialité », accessible par un lien hypertexte en bas de toutes les pages du Site.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance de cette Charte de confidentialité.

## Article 13. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les présentes Conditions Générales, et plus généralement les relations établies que Vous concluez avec Oui.sncf sont soumis au droit français sous réserve des règles impératives de votre pays de résidence.

En effet, en cas de conflit entre les dispositions des présentes Conditions et les dispositions impératives de votre pays de résidence, vous pourrez exiger l'application des secondes lorsqu'elles Vous seront plus favorables.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Cependant, en cas de contestation entre Vous et Oui.sncf, Vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis en droit français et notamment par les Articles 1528 et suivants du Code de procédure civile français.

## Article 14. DISPOSITIONS FINALES

Le fait que Oui.sncf ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, la grève des transporteurs, des hôteliers, des aiguilleurs du ciel, des contrôleurs aériens, éteint les obligations pesant sur Oui.sncf affectées par le cas de force majeure. Les prestations inexécutées en raison d'un cas de force majeure donnent lieu à remboursement. Toutefois cette inexécution ne peut donner lieu à aucuns dommages et intérêts.