



# Condizioni generali di vendita e di utilizzo del sito [www.oui.sncf](http://www.oui.sncf)

<b>CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DEL SITO WWW.OUI.SNCF</b>	<b>1</b>
<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>CAPITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI</b>	<b>4</b>
ARTICOLO 1. DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE	4
1.1 DEFINIZIONI	4
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE	4
ARTICOLO 2. UTILIZZO DEL SITO WWW.OUI.SNCF	5
2.1 UTILIZZO DELL'AREA RICREATIVA	5
2.2 CONSEGNA	6
2.3 PROVA	7
2.4 DIRITTO DI RECESSO	7
<b>CAPITOLO II CONDIZIONI GENERALI APPLICABILI AI SERVIZI OFFERTI DA OUI.SNCF</b>	<b>8</b>
ARTICOLO 3. SERVIZI FERROVIARI	8
3.1 CONDIZIONI DELL'"E-TICKET"	8
3.2 RITIRO DEI BIGLIETTI	9
3.3 CONDIZIONI DELL'E-TICKET THALYS	10
ARTICOLO 4. SERVIZI DI PULLMAN	10
ARTICOLO 5. CARTE SNCF	11
<b>CAPITOLO III CONDIZIONI GENERALI APPLICABILI AI SERVIZI VENDUTI DAI PARTNER DI OUI.SNCF</b>	<b>12</b>
ARTICOLO 6. SERVIZIO "NOLEGGIO AUTO CON AVIS"	12
ARTICOLO 7. SERVIZIO "MON CHAUFFEUR"	12
ARTICOLO 8. SERVIZIO DI CARPOOLING	12
ARTICOLO 9. SERVIZI DI ALLOGGIO	13
<b>CAPITOLO IV CONDIZIONI FINANZIARIE</b>	<b>14</b>
ARTICOLO 10. CONDIZIONI FINANZIARIE DEI SERVIZI	14
10.1 PREZZI E TASSE	14
10.2 PAGAMENTO DEL PREZZO	14
10.3 ADDEBITI SU CARTE BANCARIE E CARTE DI CREDITO	14
10.4 FATTURAZIONE	15
<b>CAPITOLO V DISPOSIZIONI VARIE</b>	<b>16</b>
ARTICOLO 11. FORMALITÀ	16
ARTICOLO 12. ASSICURAZIONI	17
ARTICOLO 13. INFORMAZIONI E RECLAMI	17
13.1 PER I SERVIZI OFFERTI DA OUI IN NOME E PER CONTO DEI SUOI PARTNER	17
13.2 PER I SERVIZI VENDUTI DAI PARTNER DI OUI.SNCF	17
ARTICOLO 14. PROPRIETÀ INTELLETTUALE	18
14.1 GENERALITÀ	18

14.2	SOFTWARE.....	18
ARTICOLO 15.	RESPONSABILITÀ E GARANZIE.....	19
15.1	PER L'UTILIZZO DEL SITO .....	19
15.2	PER I SERVIZI.....	19
15.3	PER LA FORNITURA DELL'E-TICKET .....	19
ARTICOLO 16.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	19
ARTICOLO 17.	LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONI COMPETENTI .....	20
ARTICOLO 18.	DISPOSIZIONI FINALI .....	20

## PREMESSA

Salvo espressa indicazione contraria, i servizi presenti sul sito <https://it.oui.sncf/it/> sono offerti dalla società Oui.sncf in nome e per conto dei suoi Partner (SNCF, OUIGO, Blablabus... ecc.) o direttamente dai suoi Partner tramite i loro marchi in co-branding.

Oui.sncf è una società per azioni semplificata di diritto francese con un capitale sociale di € 10.672.000, con sede legale in 2 place de la Défense, CNIT 1, BP 440, 92053 Parigi La Défense Cedex, Francia, iscritta nel Registro del commercio e delle società di Nanterre con il numero 431 810 621 e nel registro degli operatori turistici di Atout France, in conformità agli articoli L211-1 e seguenti del Codice del turismo francese, con il numero IM092100016.

Garanzia finanziaria: APS – Oui.sncf ha stipulato un'assicurazione alle condizioni previste dal Codice del turismo francese, con GAN EUROCOURTAGE IARD, Tour GAN Eurocourtage, 4/6 avenue d'Alsace – 92033 LA DEFENSE Cedex, Francia, per danni fisici, materiali e immateriali derivanti dalla sua attività professionale, per un importo di € 7.622.451 per sinistro e per anno assicurativo.

### Articolo 1. DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

#### 1.1 DEFINIZIONI

"Ordine" indica qualsiasi prenotazione effettuata e convalidata dall'Utente sul Sito.

"Condizioni generali" indica le presenti condizioni generali di vendita e di utilizzo del Sito.

"Condizioni speciali" indica le condizioni contrattuali proprie di ogni Servizio (indipendentemente dalla loro denominazione: "condizioni e restrizioni", ecc.) accessibili sul Sito prima della convalida di qualsiasi Ordine.

"Condizioni di vendita" indica le condizioni generali di vendita di ciascun Partner che devono essere obbligatoriamente accettate prima di qualsiasi Ordine.

"Partner" indica qualsiasi fornitore di Servizi offerti sul Sito. Il termine "Partner" comprende, in particolare, SNCF e Ouigo, in qualità di fornitori di servizi ferroviari, gli operatori di pullman, gli operatori alberghieri, Avis, le compagnie di assicurazione, ecc., che forniscono i servizi che l'Utente ordina sul Sito.

"Servizio" indica una fornitura di servizi, come la fornitura di Servizi ferroviari, di pullman, di mobilità, di alloggio, di noleggio auto, di assicurazione, ecc. offerti sul Sito da Oui.sncf. Alcuni Servizi sono venduti da Oui.sncf in nome e per conto dei suoi Partner, mentre altri sono venduti direttamente dai suoi Partner.

"Sito" indica il sito internet [www.Oui.sncf](http://www.Oui.sncf), pubblicato da Oui.sncf.

"Utente" indica qualsiasi persona che utilizza il Sito, in particolare allo scopo di prenotare, ordinare e/o acquistare qualsiasi Servizio offerto da Oui.sncf in nome e per conto dei suoi Partner o direttamente dai suoi Partner tramite il loro marchio in co-branding.

#### 1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE

La vendita di Servizi turistici è disciplinata dal Titolo 1 del Libro II del Codice del turismo francese relativo all'organizzazione della vendita di viaggi e soggiorni.

In conformità all'articolo R. 211-12 del Codice del turismo, gli articoli da R. 211-3 a R. 211-11 del suddetto Codice riguardano solo la vendita di pacchetti turistici a eccezione dei Servizi di trasporto o di alloggio venduti da soli. Inoltre, i servizi di trasporto venduti da soli e/o complementari a questi ultimi non possono essere soggetti alla suddetta normativa.

Se, dopo aver ordinato e pagato il biglietto ferroviario, l'Utente prenota un servizio di viaggio supplementare per il proprio viaggio attraverso OUI.SNCF, non beneficia dei diritti applicabili ai pacchetti ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302 e dell'articolo L211-2 del Codice del turismo francese. Di conseguenza, solo il Partner di OUI.SNCF sarà ritenuto responsabile della corretta esecuzione del servizio di alloggio e/o di noleggio auto.

Tuttavia, se l'Utente prenota un servizio di viaggio come un servizio alberghiero o un noleggio auto, durante la stessa visita sul nostro sito ed entro 24 ore dall'Ordine del biglietto ferroviario, tale servizio

farà parte di un servizio di viaggio collegato. In tal caso, OUI.SNCF dispone, come richiesto dal diritto dell'Unione Europea, di una protezione per rimborsare all'Utente le somme ad essa versate per servizi che non sono stati eseguiti a causa della sua insolvenza.

OUI.SNCF ha stipulato una protezione contro l'insolvenza con APST. L'Utente può contattare APST, 15 avenue Carnot, 75017 Parigi, Francia, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), +33 01 44 09 25 35, se l'esecuzione del proprio servizio viene rifiutata a causa dell'insolvenza di OUI.SNCF. Nota: tale protezione contro l'insolvenza non si applica ai contratti stipulati con soggetti diversi da OUI.SNCF che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza di OUI.SNCF.

Direttiva (UE) 2015/2302 recepita nel diritto nazionale francese  
[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)

Le presenti condizioni generali di vendita e di utilizzo (di seguito "Condizioni generali"), così come le Condizioni speciali applicabili a ciascun Servizio, si applicano a qualsiasi utilizzo del Sito, in particolare alla commercializzazione dell'insieme dei Servizi offerti sul Sito da OUI.SNCF in nome e per conto dei suoi Partner o direttamente dai suoi Partner tramite il loro marchio in co-branding o tramite un link verso il loro sito.

Entrano in vigore a partire dal 4 dicembre 2020. La presente versione annulla e sostituisce le versioni precedenti.

L'Utente è invitato a leggere attentamente le presenti Condizioni generali, che sono riportate tramite link su ogni pagina del Sito. Si consiglia all'Utente di scaricarle e/o stamparle e di conservarne una copia. Possono essere modificate in qualsiasi momento e senza preavviso, pertanto è indispensabile che l'Utente consulti e accetti le Condizioni generali al momento della prenotazione, in particolare per verificare le disposizioni in vigore. Tuttavia, tali modifiche non saranno applicabili alle prenotazioni precedentemente effettuate e confermate da OUI.SNCF.

## Articolo 2. UTILIZZO DEL SITO [www.oui.sncf](http://www.oui.sncf)

L'Ordine di Servizi è riservato agli Utenti che, prima di ogni Ordine, abbiano letto e accettato, con un clic o, se del caso, telefonicamente, le presenti Condizioni generali nella loro interezza, nonché le Condizioni speciali proprie di ciascun Servizio. L'accettazione espressa delle presenti Condizioni generali e delle Condizioni speciali avviene tramite la convalida dell'Ordine. Senza tale accettazione, è tecnicamente impossibile continuare il processo di prenotazione.

Il Sito è costituito da un'area accessibile senza restrizioni, sulla quale vengono offerti tutti i Servizi (di seguito "Area ricreativa").

### 2.1 UTILIZZO DELL'AREA RICREATIVA

#### *Condizioni di utilizzo*

Per utilizzare l'Area ricreativa, l'Utente deve avere almeno 18 anni, essere legalmente capace di negoziare e utilizzare il Sito in conformità alle presenti Condizioni generali.

L'Utente è economicamente responsabile dell'utilizzo del Sito effettuato sia a proprio nome che per conto di terzi, ivi compresi i minorenni, a meno che non possa dimostrare un utilizzo illecito non derivante da propria colpa o negligenza.

L'Utente garantisce la veridicità e l'accuratezza delle informazioni fornite personalmente o da un'altra persona utilizzando i suoi dati sul Sito.

Oui.sncf potrà denegare l'accesso ai Servizi offerti dal Sito in caso che il servizio di prenotazione del presente Sito sia utilizzato di forma illecita o in violazione delle presenti Condizioni generali.

### *Effettuazione degli Ordini*

Qualora, dopo aver convalidato il proprio Ordine, l'Utente non riceva conferma dello stesso, è tenuto a contattare Oui.sncf secondo le condizioni di cui all'articolo 13.

Per i servizi ferroviari di alcuni vettori, l'Utente ha la possibilità di bloccare un'opzione che dovrà confermare entro il termine stabilito dal vettore e indicato durante tale operazione. Per confermare l'opzione e prenotare il biglietto ferroviario, è necessario, entro il termine stabilito, convalidare l'opzione e pagarla sul Sito o presso le biglietterie automatiche situate nelle stazioni SNCF in Francia o Lussemburgo o presso gli sportelli delle stazioni e dei negozi SNCF in Francia. Trascorso questo termine, l'opzione scadrà e si dovrà effettuare una nuova prenotazione.

È responsabilità dell'Utente assicurarsi che le informazioni (identità, indirizzo e-mail, indirizzo postale, ecc.) che ha comunicato al momento dell'Ordine siano corrette e informare immediatamente Oui.sncf per telefono al numero +33 1 84 91 91 91 (costo di una chiamata internazionale, esclusi eventuali costi aggiuntivi da parte dell'operatore) o tramite il modulo elettronico presente sul Sito, in merito a eventuali modifiche che potrebbero influire su tali informazioni, così da assicurarsi di poter beneficiare dei Servizi che ha ordinato.

Per quanto riguarda i Servizi di cui agli articoli 6, 7, 8 e 9, essendo la vendita effettuata direttamente dal Partner, quest'ultimo assicura in via esclusiva l'intera gestione e il follow-up dell'Ordine. Di conseguenza, per qualsiasi domanda, è consigliabile contattare il Partner interessato.

### *Annullamento degli Ordini nell'Area Ricreativa*

Tutte le condizioni di annullamento, di eventuale modifica degli Ordini e/o di rimborso sono definite nelle Condizioni speciali applicabili a ciascun Servizio.

Si richiama l'attenzione sul fatto che alcuni Servizi non possono essere annullati o modificati. L'Utente ne sarà informato prima della convalida del proprio Ordine.

In ogni caso, le spese di gestione e le assicurazioni sottoscritte non sono rimborsabili in caso di annullamento.

## **2.2 CONSEGNA**

Salvo quanto diversamente stabilito nelle Condizioni speciali e fatte salve le disposizioni di cui agli articoli 3.1 e 3.3, i biglietti e/o i documenti di viaggio emessi per un Servizio ordinato sul Sito possono essere inviati per posta all'indirizzo di consegna indicato al momento dell'Ordine, in conformità con le disposizioni previste per ciascun tipo di Servizio nelle Condizioni speciali.

Per i servizi ferroviari, l'invio dei biglietti ferroviari è automatizzato ed effettuato direttamente dal vettore. Si prega di notare che, affinché la consegna dei biglietti sia effettuabile, è necessario che vi sia un intervallo di almeno 7 giorni tra la data dell'Ordine e la data di partenza quando l'indirizzo di consegna è in Francia e 15 giorni quando l'indirizzo di consegna è all'estero. In periodi di perturbazione, il tempo necessario per l'invio dei biglietti può essere prolungato.

## 2.3 PROVA

È espressamente convenuto che, salvo che non vi sia errore manifesto da parte di Oui.sncf, i dati conservati nel sistema informatico di Oui.sncf e/o dei suoi Partner, in particolare negli strumenti di posta elettronica utilizzati da Oui.sncf, o nei sistemi di controllo Billet Imprimé® (biglietto stampato) o dell'e-ticket, hanno valore probatorio relativamente agli Ordini effettuati e all'adempimento degli obblighi delle parti. I dati su supporto informatico o elettronico conservati da Oui.sncf hanno valore probatorio e, se prodotti come mezzo di prova da Oui.sncf in qualsiasi giudizio o altro procedimento, saranno ammissibili, validi e opponibili tra le parti nello stesso modo, nelle stesse condizioni e con la stessa forza probatoria di qualsiasi documento prodotto, ricevuto o conservato per iscritto.

## 2.4 DIRITTO DI RECESSO

Si informa l'Utente che, ai sensi degli articoli L. 221-2 e L. 221-28 del Codice del consumo francese, i Servizi offerti non sono soggetti al diritto di recesso previsto dagli articoli L. 221-18 e seguenti del suddetto Codice.

Di conseguenza, i Servizi ordinati sul Sito sono soggetti esclusivamente alle condizioni di annullamento e modifica previste dalle presenti Condizioni generali e/o dalle Condizioni speciali applicabili.

## CAPITOLO II CONDIZIONI GENERALI APPLICABILI AI SERVIZI OFFERTI DA OUI.SNCF

### Articolo 3. SERVIZI FERROVIARI

I Servizi ferroviari sono offerti da Oui.sncf in nome e per conto dei Vettori, in particolare SNCF.

Tutte le Condizioni speciali relative alla fornitura di Servizi ferroviari sono accessibili al momento dell'Ordine. Tali Condizioni speciali costituiscono, unitamente alle Condizioni generali, l'insieme delle condizioni contrattuali applicabili all'esecuzione del Servizio e devono essere lette attentamente e integralmente e accettate prima di ogni Ordine.

#### 3.1 CONDIZIONI DELL'"E-TICKET"

Per alcuni viaggi, i biglietti ferroviari venduti da Oui.sncf sono disponibili solo in formato e-ticket (biglietto elettronico).

L'Utente è invitato a munirsi di una carta compatibile e-ticket (carte fedeltà Voyageur, Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus e Grand Voyageur le Club) o a stampare la conferma dell'e-ticket che dovrà essere presentata a bordo del treno. Se si è titolari di una carta compatibile e-ticket, per propria comodità, è nonostante possibile stampare l'e-mail di conferma dell'Ordine che servirà come promemoria per il viaggio (riepilogo delle informazioni importanti relative al viaggio: orario di partenza e di arrivo, numero di treno, carrozza e posto). Si prega di notare che per poter usufruire di tale servizio è necessario aver registrato il proprio numero di carta Voyageur, Grand Voyageur, Grand Voyageur Plus o Grand Voyageur le Club al momento dell'Ordine.

L'e-ticket è nominativo, individuale e non trasferibile. Al momento del controllo, il viaggiatore a nome del quale è stato emesso l'e-ticket dovrà essere in grado di presentare un documento di identità con foto in corso di validità: carta di identità, passaporto o permesso di soggiorno.

L'e-ticket non deve essere obliterato.

L'e-ticket è valido solo per il treno, la data, la classe e la tratta indicati.

Qualora non venga rispettata una qualsiasi delle regole di cui al presente articolo, l'e-ticket non sarà ritenuto valido.

Oui.sncf richiama l'attenzione sul fatto che il servizio di e-ticket è soggetto ai passaggi e alle condizioni seguenti:

- Prima del pagamento, è necessario inserire il cognome, il nome e la data di nascita dei passeggeri, nonché il numero dell'eventuale carta fedeltà. È possibile quindi procedere al pagamento dell'Ordine.
- È possibile stampare la conferma del proprio e-ticket:
  - immediatamente dopo aver effettuato l'Ordine, cliccando sul link "Stampa il biglietto",
  - oppure successivamente cliccando sul link "Stampa il biglietto" riportato nell'e-mail di conferma dell'Ordine, cliccando sul link "I miei ordini" nella home page del Sito, oppure sul menu "I miei ordini" nella scheda "Treno".



È necessario quindi inserire il proprio nome e il riferimento della pratica di viaggio (6 lettere) che è stato comunicato al termine dell'Ordine e che è riportato anche nell'e-mail di conferma dell'Ordine,

- Oppure successivamente, presso una delle biglietterie automatiche, con la stessa carta di credito utilizzata per il pagamento dell'Ordine o con il riferimento della pratica di viaggio con il nome ad essa associato, o presso gli sportelli delle stazioni, con il riferimento della pratica di viaggio comunicato al termine dell'Ordine.
- Oui.sncf metterà poi a disposizione l'immagine della conferma dell'e-ticket con un file in formato ".pdf", che è possibile stampare.
- L'e-ticket è modificabile e/o rimborsabile in base alle condizioni di modifica e di rimborso associate alla tariffa utilizzata. Potranno essere applicate delle ritenute sul prezzo del biglietto a seconda della data della richiesta di modifica e/o annullamento.
- Se si sceglie di stampare la conferma dell'e-ticket, la stampa deve essere conforme alle Condizioni speciali accettate in precedenza al momento dell'Ordine. Oui.sncf declina qualsiasi responsabilità in caso di mancato rispetto delle Condizioni speciali:
  - L'e-ticket è valido solo se stampato su foglio A4 bianco, vuoto da entrambi i lati, senza alcuna modifica del formato di stampa, in formato ritratto (verticale) con una stampante laser o a getto di inchiostro con una risoluzione minima di 300 dpi. Non può essere in alcun caso presentato su supporto differente (elettronico, schermo...).
  - È necessaria una buona qualità di stampa. In caso di incidente o di cattiva qualità di stampa, l'Utente dovrà stampare nuovamente il file ".pdf".
  - Di conseguenza, prima di qualsiasi Ordine relativo a un e-ticket, è necessario assicurarsi di poter disporre della configurazione software e hardware richiesta per la stampa del biglietto: un computer collegato a internet e dotato del software Acrobat Reader e una stampante. Prima di effettuare l'Ordine sarà necessario verificare che la stampante utilizzata stampi correttamente l'e-ticket. Oui.sncf declina qualsiasi responsabilità in caso di impossibilità di stampa dei biglietti a causa del mancato rispetto della configurazione software e hardware qui riportata.

L'incasso degli Ordini è effettuato da SNCF.

### 3.2 RITIRO DEI BIGLIETTI

Quando non è possibile emettere un e-ticket, le possibilità di ritirare i biglietti dipenderanno dalla posizione della stazione di partenza:

- Per i viaggi in partenza da una stazione situata in Francia, sarà possibile:
  - Ritirare i propri biglietti presso le biglietterie automatiche situate in Francia o Lussemburgo, o presso gli sportelli e i negozi delle stazioni SNCF in Francia, anche quando il biglietto viene fornito nell'ambito di un Servizio "Treno + Avis";
  - Oppure optare per la consegna a domicilio se il periodo di tempo che intercorre tra la data dell'Ordine e quella del viaggio è di almeno 7 giorni quando l'indirizzo di consegna è in Francia e di 15 giorni quando è all'estero.

- Per i viaggi in partenza da una stazione situata all'estero, la consegna a domicilio sarà proposta se il tempo che intercorre tra la data dell'Ordine e quella del viaggio è di almeno 7 giorni quando l'indirizzo di consegna è in Francia e di 15 giorni quando è all'estero.

Se la data del viaggio non consente di rispettare questi termini minimi, l'Utente è invitato a contattare il Servizio Clienti SNCF al numero 3635 per trovare una possibile soluzione.

Si richiama l'attenzione sul fatto che per poter ritirare il proprio biglietto presso le biglietterie automatiche, gli sportelli delle stazioni o i negozi SNCF sarà richiesto di fornire il nome della persona che ha effettuato la prenotazione e il numero d'Ordine, anche quando il biglietto è fornito nell'ambito di un Servizio "Pack" ("offerte personalizzate").

Per qualsiasi opzione sulla prenotazione di un biglietto superiore a 150 euro, se si desidera pagare con assegno e ritirare il biglietto presso gli sportelli delle stazioni o nei negozi SNCF, è necessario presentare 2 documenti di identità (e un estratto Kbis di meno di 3 mesi per le aziende).

### 3.3 CONDIZIONI DELL'E-TICKET THALYS

Tutti i biglietti ferroviari Thalys venduti da OUI.sncf sono offerti in formato e-ticket che permette di viaggiare sulle linee della rete internazionale Thalys, senza disporre di un titolo di trasporto fisico.

La conferma del viaggio sarà inviata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica di ciascun passeggero inserito al momento dell'Ordine.

Il controllo e la convalida di tali biglietti virtuali vengono effettuati al momento dell'accoglienza all'ingresso dei treni prima dell'accesso al treno e/o a bordo dal controllore. Si può effettuare il controllo semplicemente presentando l'e-ticket e/o la carta My Thalys World e/o tramite l'applicazione OUI.sncf o la carta fedeltà SNCF.

Si è autorizzato a viaggiare con un e-ticket Thalys solo se è in possesso di una carta My Thalys World in corso di validità o di una carta fedeltà SNCF a proprio nome o della conferma dell'e-ticket. In caso contrario, si sarà considerato irregolare e si sarà soggetto a regolarizzazione da parte del controllore. In caso di frode accertata durante un viaggio, gli e-ticket non ancora utilizzati non saranno rimborsati. Il Servizio Clienti di OUI.sncf potrà gestire qualsiasi reclamo relativo all'utilizzo dell'e-ticket.

Le altre disposizioni relative all'e-ticket Thalys sono descritte nelle Condizioni di utilizzo dell'e-ticket Thalys che devono essere obbligatoriamente accettate al momento dell'Ordine.

## Articolo 4. SERVIZI DI PULLMAN

I Servizi di pullman sono offerti sul Sito da OUI.SNCF in nome e per conto degli operatori di pullman.

Sono disciplinati dalle presenti Condizioni generali di OUI.sncf e dalle Condizioni speciali di vendita del Partner interessato, che devono essere accettate prima dell'Ordine. Tutte queste Condizioni relative alla fornitura di Servizi di pullman sono accessibili al momento dell'Ordine. Tali Condizioni speciali costituiscono, insieme alle Condizioni generali, l'insieme delle condizioni contrattuali applicabili all'esecuzione del Servizio e devono essere lette attentamente e integralmente e accettate prima di ogni Ordine.

L'incasso degli Ordini è effettuato dal Partner interessato o da OUI.sncf in nome e per conto del suo Partner. La fatturazione è gestita dal Partner interessato.

## Articolo 5. CARTE SNCF

I Servizi ferroviari sono offerti da Oui.sncf in nome e per conto di SNCF.

Tutte le Condizioni speciali relative alla fornitura delle Carte SNCF sono accessibili al momento dell'Ordine. Tali Condizioni speciali costituiscono, unitamente alle Condizioni generali, l'insieme delle condizioni contrattuali applicabili all'esecuzione del Servizio e devono essere lette attentamente e integralmente e accettate prima di ogni Ordine.

Dopo il pagamento online, è possibile scegliere di farsi spedire la propria carta SNCF o il proprio abbonamento per posta, solo se la data di inizio della validità di questa carta o questo abbonamento è entro un periodo minimo di 4 giorni lavorativi per la Francia.

È possibile anche scegliere di ritirare la propria carta SNCF o il proprio abbonamento, prima della data limite indicata sul Sito al momento della prenotazione, presso le biglietterie delle stazioni e nei negozi SNCF, solo in Francia. In ogni caso, la carta SNCF deve essere ritirata prima della data di inizio della sua validità.

L'incasso degli Ordini è effettuato da SNCF.

## CAPITOLO III CONDIZIONI GENERALI APPLICABILI AI SERVIZI VENDUTI DAI PARTNER DI OUI.SNCF

### Articolo 6. SERVIZIO "NOLEGGIO AUTO CON AVIS "

Il Servizio di noleggio auto con Avis, offerto da Oui.sncf, è fornito da SNCF in collaborazione con la società Avis.

La vendita e la gestione degli Ordini sono effettuate esclusivamente da Avis. L'incasso degli Ordini è effettuato dal Partner interessato o da Oui.sncf in nome e per conto del suo Partner. La fatturazione è gestita dal Partner.

Il Servizio è soggetto alle Condizioni speciali della società Avis disponibili al momento dell'Ordine. Tali Condizioni speciali costituiscono, unitamente alle Condizioni generali, l'insieme delle condizioni contrattuali applicabili all'esecuzione del Servizio e devono essere lette attentamente e integralmente e accettate prima di ogni Ordine.

### Articolo 7. SERVIZIO "MON CHAUFFEUR"

Il Servizio "Mon Chauffeur" è venduto, sul Sito, dal Partner di OUI.SNCF.

La vendita, l'incasso, la fatturazione e la gestione degli Ordini sono effettuati esclusivamente da quest'ultimo.

Il Servizio è soggetto alle Condizioni speciali e alle Condizioni di vendita di SNCF o dei Partner di Oui.sncf disponibili al momento dell'Ordine. Tutte queste Condizioni relative alla fornitura di Servizi "Mon Chauffeur" sono accessibili al momento dell'Ordine. Tali Condizioni speciali costituiscono, unitamente alle Condizioni generali, l'insieme delle condizioni contrattuali applicabili all'esecuzione del Servizio e devono essere lette attentamente e integralmente e accettate prima di ogni Ordine.

### Articolo 8. SERVIZIO DI CARPOOLING

I Servizi di carpooling sono offerti sul Sito tramite un link di affiliazione e venduti direttamente da COMUTO sul proprio sito.

Sono disciplinati dalle presenti Condizioni di Oui.sncf e dalle Condizioni di vendita di COMUTO, che devono essere accettate prima dell'Ordine. Tutte queste Condizioni relative alla fornitura di Servizi di carpooling sono accessibili al momento dell'Ordine. Queste Condizioni speciali costituiscono, insieme alle Condizioni generali, l'insieme delle condizioni contrattuali applicabili all'esecuzione del Servizio e devono essere lette attentamente e integralmente e accettate prima di ogni Ordine.

La vendita, l'incasso, la fatturazione e la gestione degli Ordini sono effettuati esclusivamente da COMUTO.

## <Articolo 9. SERVIZI DI ALLOGGIO

I Servizi di alloggio sono offerti tramite un link di affiliazione e venduti direttamente da Booking sul proprio sito.

Sono soggetti alle Condizioni speciali e alle Condizioni di Booking disponibili al momento dell'Ordine. Tutte queste Condizioni relative alla fornitura di Servizi di alloggio sono accessibili al momento dell'Ordine. Queste Condizioni speciali costituiscono, insieme alle Condizioni generali, l'insieme delle condizioni contrattuali applicabili all'esecuzione del Servizio e devono essere lette attentamente e integralmente e accettate prima di ogni Ordine.

La vendita, l'incasso, la fatturazione e la gestione degli Ordini sono effettuati esclusivamente da Booking.

### Articolo 10. CONDIZIONI FINANZIARIE DEI SERVIZI

#### 10.1 PREZZI E TASSE

Le descrizioni dei Servizi presentati sul Sito specificano, per ciascun Servizio, gli elementi inclusi nel prezzo.

I prezzi sono indicati in euro.

#### 10.2 PAGAMENTO DEL PREZZO

Il pagamento sarà effettuato a OUI.sncf in nome e per conto dei suoi Partner o direttamente ai Partner al momento dell'Ordine, in base ai Servizi ordinati. Il pagamento sarà effettuato comunicando il numero della propria carta di credito tramite un sistema di pagamento sicuro.

Se non diversamente previsto dalle Condizioni speciali, i pagamenti sul Sito vengono effettuati con carta di credito (sono accettate le carte delle reti Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard o American Express) attraverso un sistema di pagamento sicuro. Si richiama l'attenzione sul fatto che i pagamenti dei biglietti ferroviari da ritirare presso le biglietterie automatiche o presso gli sportelli o i negozi SNCF non possono essere effettuati con una carta American Express straniera, senza chip o virtuale.

Nel caso in cui il pagamento si rivelasse irregolare, incompleto o inesistente, per un motivo imputabile all'Utente, la vendita dei relativi Servizi sarà annullata e le spese derivanti saranno a carico dell'Utente, e, se del caso, potranno dar luogo a procedimenti civili e/o penali nei suoi confronti.

Al fine di garantire la sicurezza delle transazioni e dei consumatori, Oui.sncf, attraverso il suo subappaltatore ReD (Retail Decisions), si riserva il diritto di bloccare qualsiasi Ordine che appaia fraudolento o che non offra tutte le garanzie necessarie in termini di sicurezza dei pagamenti online. In tal caso, l'Utente potrà comunque acquistare uno dei prodotti venduti sul Sito sia utilizzando un altro mezzo di pagamento rispetto a quello bloccato, sia attraverso un altro canale di distribuzione. Potrà anche contattare il Servizio Clienti per ulteriori informazioni.

Inoltre, in caso di irregolarità relativa al pagamento di un Ordine sul Sito, Oui.sncf si riserva il diritto di registrare i dati di contatto raccolti durante tale acquisto in un elenco di incidenti di pagamento. Se del caso, l'Utente non potrà utilizzare tali dati per effettuare Ordini sul Sito. Un'e-mail sarà inviata all'indirizzo di posta elettronica registrato al momento dell'Ordine per informare l'Utente e invitarlo a regolarizzare la situazione con il Servizio Clienti.

#### 10.3 ADDEBITI SU CARTE BANCARIE E CARTE DI CREDITO

Alcune banche o carte di credito addebitano commissioni per le transazioni internazionali. Se si effettua una prenotazione da un paese diverso dalla Francia con una carta di credito francese, la banca può convertire l'importo del pagamento nella valuta locale e addebitare una tassa di conversione. Ciò significa che l'importo indicato sull'estratto della carta di credito o sull'estratto del conto bancario può essere in valuta locale e, pertanto, può essere un importo diverso da quello indicato nella pagina di riepilogo del pagamento per la prenotazione effettuata sul Sito.

## 10.4 FATTURAZIONE

I servizi acquistati sul Sito possono essere fatturati solo dai Partner che ne effettuano la fornitura. Oui.sncf agendo in nome e per conto dei Partner è autorizzata ad emettere fatture solo per alcune spese di gestione percepite al momento della prenotazione, della modifica o dell'annullamento dei servizi alle condizioni sopra descritte. Tuttavia, tale disposizione non costituisce ostacolo agli obblighi di Oui.sncf in materia di rilascio degli altri tipi di documenti giustificativi necessari per l'esercizio dei diritti dell'Utente nei confronti dei vari Partner.

### Articolo 11. FORMALITÀ

L'Utente è informato sul Sito delle formalità amministrative e/o sanitarie necessarie per l'esecuzione del viaggio. Spetta all'Utente prenderne conoscenza, in particolare prima dell'Ordine. Inoltre, il Sito mette a disposizione dell'Utente una sezione "Informarsi" nella home page in cui sono riportate le "Formalità del viaggiatore" accessibili tramite link, che indicano, per paese, le formalità necessarie per l'attraversamento delle frontiere. La stessa sezione si trova nel dialogo di vendita del Sito. Inoltre, i nostri consulenti sono a completa disposizione per fornire qualsiasi informazione. L'Utente è invitato a consultare i divieti di viaggio, gli avvisi, gli annunci e i consigli pubblicati dai governi interessati prima di prenotare viaggi verso destinazioni internazionali.

L'adempimento di tali formalità di polizia, doganali e sanitarie necessarie per il viaggio (come passaporto, carta d'identità nazionale, permesso di soggiorno, autorizzazione dei genitori, visto, certificato medico, libretto di vaccinazione...), nonché le spese da esse derivanti, sono di responsabilità dell'Utente.

Si richiama l'attenzione sul fatto che è responsabilità dell'Utente essere a conoscenza delle formalità che deve eventualmente espletare per potersi recare nel paese di destinazione e, se del caso, di transito.

Si consiglia di verificare presso le autorità competenti del proprio paese di residenza i requisiti di documentazione applicabili, in particolare i passaporti.

Inoltre, e in considerazione del contesto internazionale, si consiglia di consultare i divieti di viaggio, gli avvisi, gli annunci o i consigli pubblicati dalle autorità competenti prima di prenotare un viaggio verso destinazioni internazionali. Le informazioni relative alle condizioni nei diversi paesi e al livello di rischio associato ai viaggi verso particolari destinazioni internazionali possono essere consultate sul seguente sito: Consigli ai viaggiatori per paese (sito internet di France Diplomatie) <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>.

Minorenni devono essere necessariamente in possesso di un documento d'identità a proprio nome.

Le formalità menzionate sul Sito sono destinate ai cittadini francesi. Se l'Utente non rientra in tale categoria, è sua responsabilità informarsi sulle formalità applicabili alla propria situazione.

I cittadini di paesi stranieri devono informarsi, prima di effettuare un Ordine, presso le autorità competenti del loro paese di origine, nonché del paese o dei paesi di destinazione e/o di transito.

Allo stesso modo, si raccomanda all'Utente di informarsi sulle misure sanitarie, in particolare in materia di vaccinazioni, necessarie per il viaggio verso i paesi di destinazione o di transito. Consigli medici per i viaggiatori possono essere consultati sul sito <http://www.pasteur.fr/fr/map>. L'Utente è inoltre invitato a richiedere consigli medici alle autorità sanitarie del proprio paese. Per qualsiasi parere medico relativo al viaggio, si consiglia di contattare il proprio medico.

Tra la pubblicazione delle informazioni sul Sito e la data di partenza dell'Utente, possono verificarsi alcuni cambiamenti. Si consiglia pertanto di consultare il Sito appena prima della partenza.

Salute: le raccomandazioni in materia di inoculazione di vaccini possono evolvere; si consiglia pertanto di consultare il proprio medico per conoscere le raccomandazioni in vigore prima della partenza. È



responsabilità dell'Utente assicurarsi di rispettare i requisiti sanitari di ingresso, effettuare le vaccinazioni consigliate, assumere i farmaci necessari e seguire qualsiasi consiglio medico relativo al proprio viaggio. Per qualsiasi parere medico relativo al proprio viaggio, si consiglia di contattare il proprio medico.

Qualora l'Utente non potesse partire alla data indicata a causa del mancato rispetto delle suddette formalità amministrative e sanitarie, non avrà diritto al rimborso del prezzo pagato.

In caso di smarrimento o furto di un biglietto, l'Utente deve acquistare un altro biglietto dal Partner emittente, e solo le Condizioni speciali del Partner interessato possono prevedere un rimborso.

## Articolo 12. ASSICURAZIONI

I prezzi indicati sul Sito non includono alcuna assicurazione.

Di conseguenza, Oui.sncf raccomanda di stipulare un contratto di assicurazione che copra le conseguenze di alcuni casi di annullamento e un contratto di assistenza che copra alcuni rischi specifici, in particolare i costi di rimpatrio in caso di incidente o malattia.

## Articolo 13. INFORMAZIONI E RECLAMI

### 13.1 PER I SERVIZI OFFERTI DA OUI IN NOME E PER CONTO DEI SUOI PARTNER

Tutte le richieste di informazioni, chiarimenti o tracciamento degli Ordini e tutti gli eventuali reclami devono essere indirizzati al Servizio Clienti di Oui.sncf, utilizzando il modulo elettronico presente sul Sito <https://it.oui.sncf/it/aiuto-it/contatti#conseiller>. Il Servizio Clienti è raggiungibile anche telefonicamente al numero +33 1 84 91 91 91 (Costo di una chiamata internazionale, esclusi eventuali costi aggiuntivi per l'operatore) o via e-mail al seguente indirizzo: [customer.service@oui.sncf](mailto:customer.service@oui.sncf).

Dopo aver contattato il Servizio Clienti e non avendo ricevuto una risposta soddisfacente entro tre mesi, l'Utente può contattare la Mediazione SNCF al seguente indirizzo: "Médiation SNCF, TSA 37701, 59973 Tourcoing Cedex, Francia" o il Mediatore del turismo e dei viaggi, i cui dati di contatto e le cui procedure di reclamo sono disponibili sul sito <http://www.mtv.travel/>.

Inoltre, in conformità alle disposizioni del Codice del consumo francese in materia di risoluzione amichevole delle controversie, Oui.sncf aderisce al servizio del Mediatore e-commerce della FEVAD (Federazione del commercio elettronico e della vendita a distanza), i cui dati di contatto sono i seguenti: 60, rue La Boétie – 75008 Parigi, Francia – <http://www.mediateurfevad.fr>. Dopo aver previamente contattato per iscritto Oui.sncf, i consumatori possono rivolgersi per iscritto al Mediatore per qualsiasi controversia che non sia stata risolta. Per sapere come rivolgersi al Mediatore, cliccare su: <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur-close/>.

L'Utente può rivolgersi al Mediatore europeo, i cui dati di contatto e le cui procedure di reclamo sono disponibili sul sito <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### 13.2 PER I SERVIZI VENDUTI DAI PARTNER DI OUI.SNCF

Tutte le richieste di informazioni, chiarimenti o tracciamento degli Ordini devono essere indirizzate al Servizio Clienti del Partner interessato che ha effettuato la vendita e la fornitura del Servizio.

L'Utente può rivolgersi al Mediatore Europeo, i cui dati di contatto e le cui procedure di reclamo sono disponibili sul sito <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Articolo 14. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

### 14.1 GENERALITÀ

Oui.sncf, le società del suo gruppo o i suoi Partner sono titolari di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi al Sito che appartengono loro o di cui detengono i relativi diritti d'uso.

L'accesso al Sito non conferisce all'Utente alcun diritto sui diritti di proprietà intellettuale relativi al Sito, che rimangono di esclusiva proprietà di Oui.sncf o delle società del suo gruppo o dei suoi Partner.

Gli elementi accessibili sul Sito, in particolare sotto forma di testi, fotografie, immagini, icone, mappe, suoni, video, software, database o dati, sono anch'essi protetti da diritti di proprietà intellettuale e industriale e da altri diritti di privativa che Oui.sncf o le società del suo gruppo o i suoi Partner detengono.

A eccezione di quanto previsto nelle presenti Condizioni generali, l'Utente non può, in nessuna circostanza, riprodurre, rappresentare, modificare, trasmettere, pubblicare, adattare, su qualsiasi supporto, con qualsiasi mezzo, o sfruttare in qualsiasi modo, tutto o parte del Sito senza il previo consenso scritto di Oui.sncf. L'Utente è informato che tale divieto include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pratiche quali lo scrapping o l'utilizzo di robot al fine di estrarre o riprodurre qualsiasi elemento del Sito, comprese le offerte di Servizi in esso presentate, in particolare a fini commerciali.

Lo sfruttamento non previamente autorizzato da Oui.sncf, per qualsiasi ragione, di tutto o parte del Sito può essere oggetto di qualsiasi azione appropriata, inclusa un'azione per contraffazione.

È autorizzato solo l'uso di una parte non sostanziale del Sito per scopi strettamente privati e non commerciali.

È vietato l'inserimento di link verso qualsiasi parte del Sito senza la previa autorizzazione scritta di Oui.sncf.

### 14.2 SOFTWARE

L'utilizzo di qualsiasi software scaricato dal Sito per accedere a determinati servizi è regolato dai termini del contratto di licenza ad esso collegato. L'Utente si impegna a non installare, copiare o utilizzare tale software senza aver prima accettato i termini della suddetta licenza.

Per qualsiasi software non accompagnato da licenza, è concesso all'Utente un diritto d'uso temporaneo, privato, personale, non trasferibile e non esclusivo sul software in questione per poter accedere, in via esclusiva, ai Servizi per cui si rende necessario l'utilizzo di tale software. Installando o utilizzando il software, l'Utente si impegna di rispettare tale condizione.

## Articolo 15. RESPONSABILITÀ E GARANZIE

### 15.1 PER L'UTILIZZO DEL SITO

Oui.sncf non garantisce che il Sito sia privo di anomalie, errori o bug, né che questi possano essere corretti, né che il Sito funzioni senza interruzioni o guasti, né ancora che sia compatibile con hardware o configurazioni particolari diversi da quelli espressamente menzionati da Oui.sncf.

Oui.sncf non è in alcun modo responsabile di malfunzionamenti imputabili a software di terze parti.

In nessun caso Oui.sncf sarà responsabile per qualsiasi tipo di danno prevedibile o imprevedibile, materiale o immateriale (inclusa la perdita di profitti o opportunità) derivante dall'utilizzo o dall'impossibilità totale o parziale di utilizzo del Sito. Infine, non potendo controllare tutti i siti a cui fa riferimento tramite link, i quali vengono inclusi solo al fine di facilitare le ricerche dell'Utente, Oui.sncf non è in alcun modo responsabile del loro contenuto.

L'Utente dichiara di essere a conoscenza delle caratteristiche e dei limiti di internet, in particolare delle sue prestazioni tecniche, dei tempi di risposta per la consultazione, l'interrogazione o il trasferimento dei dati e dei rischi legati alla sicurezza delle comunicazioni.

L'Utente riconosce di aver verificato che la configurazione informatica utilizzata non contiene alcun virus e che è in perfetto stato di funzionamento.

Nel caso in cui il Sito contenga link verso altri siti, è responsabilità dell'Utente essere a conoscenza delle politiche dei siti a cui il Sito rimanda, in particolare in materia di protezione dei dati personali. Oui.sncf non si assume alcun impegno riguardo a qualsiasi altro sito internet a cui l'Utente possa avere accesso tramite il Sito e non sarà in alcun modo responsabile del contenuto, del funzionamento e dell'accesso a tali siti.

La creazione di qualsiasi link verso il Sito è soggetta alla previa approvazione di Oui.sncf.

### 15.2 PER I SERVIZI

Oui.sncf verificherà con i Partner che i Servizi previsti dal contratto che hanno stipulato con l'Utente siano eseguiti correttamente. Tuttavia, Oui.sncf non sarà in alcun caso responsabile per qualsiasi inadempimento o inesatta esecuzione di tutti o parte dei Servizi previsti dal contratto, che sia imputabile all'Utente o a un fatto imprevedibile e insormontabile causato da un terzo estraneo al servizio o a un evento di forza maggiore.

### 15.3 PER LA FORNITURA DELL'E-TICKET

Salvo il caso di malfunzionamento del Sito imputabile a Oui.sncf, quest'ultima non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali anomalie che possano verificarsi nell'esecuzione dell'Ordine, nell'elaborazione o della stampa dell'e-ticket, imputabili all'Utente o a un fatto imprevedibile e insormontabile causato da un terzo estraneo al servizio o a un evento di forza maggiore (ad esempio, anomalie causate da hardware, software o modalità di connessione utilizzata o da un fornitore terzo).

## Articolo 16. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le informazioni che l'Utente comunica sul Sito consentono a Oui.sncf e ai suoi Partner di elaborare ed eseguire gli Ordini effettuati sul Sito, se del caso, gestire il funzionamento dello Spazio Cliente,

proporre offerte e servizi personalizzati e combattere le frodi. Consentono inoltre a Oui.sncf di gestire l'iscrizione dell'Utente alle proprie newsletter.

In conformità all'articolo 12 del Regolamento Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati ("GDPR"), Oui.sncf informa l'Utente sull'uso che viene effettuato dei dati personali raccolti nell'ambito degli Ordini che lo riguardano.

A tal fine, Oui.sncf mette a disposizione un'"Informativa sulla riservatezza", accessibile in qualsiasi momento tramite un link in fondo a tutte le pagine del Sito.

L'Utente è pertanto invitato a leggere la suddetta Informativa sulla riservatezza.

## **Articolo 17. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONI COMPETENTI**

Le presenti Condizioni generali e, più in generale, il rapporto stipulato dall'Utente con Oui.sncf sono soggetti alla legge francese, fatte salve le norme imperative del paese di residenza dell'Utente.

Infatti, in caso di conflitto tra le disposizioni delle presenti Condizioni generali e le disposizioni imperative del proprio paese di residenza, l'Utente può richiedere l'applicazione di queste ultime qualora più favorevoli.

Qualsiasi controversia relativa alla loro interpretazione e/o esecuzione è sottoposta alla competenza dei tribunali francesi. Tuttavia, in caso di controversia con Oui.sncf, l'Utente può ricorrere a una procedura di mediazione convenzionale o a qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie, come definito dalla legge francese e in particolare dagli articoli 1528 e seguenti del Codice di procedura civile francese.

## **Articolo 18. DISPOSIZIONI FINALI**

Il fatto che Oui.sncf non si avvalga, in qualsiasi momento, di una delle disposizioni delle presenti Condizioni generali non potrà essere interpretato come una rinuncia da parte di quest'ultima ad avvalersene in un momento successivo.

Nel caso in cui una delle disposizioni contenute nelle Condizioni generali venga dichiarata nulla o priva di effetto, sarà reputata non scritta, senza che questo possa pregiudicare la validità delle altre disposizioni, a meno che la disposizione dichiarata nulla o priva di effetto non sia essenziale e determinante.

Qualsiasi evento di forza maggiore che renda impossibile l'esecuzione del servizio, compresa l'interruzione dei mezzi di telecomunicazione o lo sciopero di vettori, albergatori e controllori del traffico aereo, estingue gli obblighi di Oui.sncf interessati dall'evento di forza maggiore. I servizi non prestati a causa di un evento di forza maggiore danno luogo a un rimborso. Tuttavia, la mancata prestazione dei servizi non potrà originare richieste di risarcimento danni.