

Conditions générales de vente et de transport OUIGO

Version n°40 applicable à compter du 14 février 2022 pour les circulations à partir du 14 février 2022

Table des matières

1.	Dispositions générales	3
2.	Définitions	3
3.	Contrat de transport.....	6
3.1.	Définition du contrat de transport	6
3.1.1.	Billet à imprimer ou à télécharger sur l'Application	6
3.1.2.	Convention de preuve	6
3.2.	Responsabilité du transporteur à l'égard des personnes et des biens	7
3.2.1.	Responsabilité en cas de mort et de blessures de Voyageur	7
3.2.2.	Responsabilité pour les Bagages	7
3.2.3.	Prescription	7
3.3.	Responsabilité du transporteur et compensation en cas d'inobservation des horaires	8
3.3.1.	Principe de responsabilité en cas de suppression ou de retard du train OUIGO	8
3.3.2.	Report ou remboursement en cas de suppression du train	8
3.3.3.	Compensation en cas de retard à l'arrivée.....	9
3.4.	Service de report exceptionnel en gare de Marne-la-Vallée.....	10
3.4.1.	Eligibilité au service	10
3.4.2.	Procédures à suivre	10
3.4.3.	Conditions tarifaires	11
3.4.4.	Accès au train	11
3.4.5.	Conditions d'application du service	11
3.5.	Accessibilité et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite	11
3.5.1.	Communication d'informations.....	11
3.5.2.	Accessibilité et besoin d'accompagnement	12
3.5.3.	Assistance dans les gares.....	12
3.6.	Obligations du Voyageur en gare et à bord des trains OUIGO	13
3.6.1.	Dispositions générales – Règles de vie à bord.....	13
3.6.2.	Accès à la zone d'embarquement	13
3.6.3.	Transport des Bagages	14
4.	Offres OUIGO ESSENTIEL, OUIGO PLUS et Options	14
4.1	L'offre OUIGO ESSENTIEL.....	14
4.1.1.	Objet	14
4.1.2.	Prix	15
4.2	L'offre OUIGO PLUS.....	15
4.2.1.	Objet	15
4.2.3.	Prix	15
4.3	Options et Animaux.....	15
4.3.1	Option Bagage supplémentaire	15
4.3.2.	Option Choix de la place	17
4.3.3.	Wifi à bord et divertissement multimédia	19
4.3.4	Animal domestique	20
5.	Titre de transport	21
5.1	Réservation et délivrance du Billet OUIGO	21
5.1.1.	Réalisation, paiement et confirmation de la Réservation.....	21
5.1.2.	Envoi, impression et téléchargement du Billet sur l'Application.....	23
5.2	Modification de la Réservation et Echange du Billet OUIGO ; annulation et Remboursement du Billet	24
5.2.1.	Modification de la Réservation et Echange du Billet OUIGO	24
5.2.2.	Annulation de la Réservation et Remboursement du Billet OUIGO	27
5.3.	Placement	27
5.4.	Opérations d'accueil et de contrôle des Billets OUIGO.....	27
5.4.1.	Accueil des Voyageurs	27
5.4.2.	Contrôle des titres de transport	28

5.5.	Situations irrégulières ou frauduleuses	28
5.5.1.	Situation irrégulière	28
5.5.2.	Régularisation à titre commercial	29
5.5.3.	Constatation d'infraction et transaction pénale	29
6.	Gamme tarifaire OUIGO	30
6.1.	Formation des prix	30
6.2.	Tarif Commercial Enfant	31
6.3.	Cas particuliers – Tarifs sociaux	31
6.3.1.	Tarifs sociaux	31
6.3.2.	Familles nombreuses, Aller et Retour populaire, Réformé pensionné de guerre	32
6.3.3.	Tarifs militaires	33
7.	Création d'un compte client OUIGO	34
8.	Conditions générales de vente des titres « Ile de France Mobilités » à bord des trains OUIGO	34
9.	Dispositions diverses	34
9.1.	Propriété intellectuelle	34
9.2.	Protection des données à caractère personnel	35
9.3.	Accès au Site OUIGO et à l'Application OUIGO	35
9.4.	Service de Relation Client et réclamations	36
9.5.	Litiges et droit applicable	36

1. Dispositions générales

Afin de pouvoir bénéficier des produits et services de OUIGO, le Voyageur doit prendre connaissance des présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales** »). Celles-ci sont accessibles sur le Site OUIGO.

Les Conditions Générales sont applicables uniquement aux services de transport ferroviaire de Voyageurs et services associés opérés par SNCF Voyageurs SA et commercialisés sous la marque « OUIGO ». L'offre de transport OUIGO et les services associés ne sont pas régis par les Tarifs Voyageurs de SNCF Voyageurs SA mais par les présentes Conditions Générales. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent cumulativement aux dispositions du Règlement (CE) n°1371/2007 sur les droits et obligations des Voyageurs ferroviaires.

OUIGO se réserve le droit de modifier les Conditions Générales à tout moment, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Réservations préalablement acceptées par OUIGO.

2. Définitions

Les termes définis ci-dessous peuvent être utilisés indifféremment au singulier comme au pluriel.

Acheteur : Toute personne effectuant une Réservation de Billet OUIGO. Lorsque l'Acheteur n'est pas le Voyageur, il effectue la Réservation au nom et pour le compte du ou des Voyageurs.

Accompagnateur : Personne majeure et valide bénéficiant d'un Billet gratuit au titre d'accompagnateur d'un Voyageur Utilisateur de Fauteuil Roulant (ou d'un Voyageur en Situation de Handicap) titulaire d'une carte d'invalidité ou d'une Carte Mobilité Inclusion témoignant d'un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80% reprenant la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité ».

Adulte : Voyageur âgé de douze (12) ans ou plus à la date du premier Trajet de la Réservation.

Application OUIGO : Application téléchargeable sur Apple Store et Google Play permettant notamment d'effectuer une Réservation, de consulter sa Réservation, de la modifier ou de télécharger ses Billets.

Bagage : Tout colis à main que le Voyageur peut prendre avec lui, faciles à transporter et affectés à un but de voyage. Le Voyageur doit les surveiller et les étiqueter. Un **Sac à Main** est un Bagage dont les dimensions n'excèdent pas trente-six x vingt-sept x quinze centimètres (36x27x15cm). Un **Bagage Cabine** est un Bagage dont les dimensions n'excèdent pas cinquante-cinq x trente-cinq x vingt-cinq centimètres (55x35x25cm), y compris poignées et roulettes. Le Bagage Cabine doit être placé impérativement sous le siège du Voyageur. Les Bagages excédant les dimensions d'un Bagage Cabine sont autorisés dans les limites et conditions définies à l'article 4.3.1. des présentes Conditions Générales. Les Bagages ne doivent pas gêner les autres Voyageurs ni entraver l'exploitation ferroviaire, ni causer de dommages, par exemple aux autres Voyageurs, aux autres Bagages ou au matériel ferroviaire. En tout état de cause, les Bagages supérieurs à un mètre trente (1,3 m) dans leur plus grande longueur à l'exception des ski et/ou d'un poids supérieur à trente kilogrammes (30kg) ne sont pas admis à bord des Rames OUIGO. Le transport de poussettes est gratuit sous réserve de la présence d'Enfant dans la Réservation, dans la limite de deux poussettes par Trajet. Au-delà de deux poussettes, il est nécessaire de souscrire à l'Option Bagage. La liste des Bagages interdits est présentée à l'article 4.3.1.1.

Billet OUIGO : Titre de transport nominatif et personnel dématérialisé délivré par SNCF Voyageurs SA et donnant droit à l'accès à la zone d'embarquement et au train OUIGO pour effectuer un Trajet. Le Billet OUIGO peut au choix du Voyageur prendre la forme soit d'un Billet au format PDF à imprimer, soit d'un Billet téléchargeable sur l'Application OUIGO (code-barres affiché sur Mobile) qui restera accessible hors-connexion. À noter que les Billets au format PDF non imprimés par le client ou non téléchargés sur

l'Application peuvent être refusés à l'accueil embarquement et faire l'objet d'une régularisation comme décrite à l'article 5.5.1 (i).

Bon d'Achat : Bon émis par OUIGO pouvant servir pour tout achat d'un Billet OUIGO et d'Options éventuelles sur le Site OUIGO ou l'Application OUIGO. Les Bons d'achat ont une durée de validité de :

- Six (6) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour les Bons émis en remboursement de Billet suite à une suppression de train intervenue avant le 18/05/2020.

- Douze (12) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour les Bons émis en remboursement de Billet suite à une suppression de train intervenue à partir du 18/05/2020 (inclus) ;

- Six (6) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour les Bons émis en cas de retard ;

- Six (6) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour tout autre motif d'émission (hors codes promotionnels et bons d'achat émis dans le cadre de jeux concours, à durées variables en fonction de l'opération).

Les Bons d'Achat sont communiqués par courrier électronique (sous forme de code de huit (8) ou dix-sept (17) caractères) à l'adresse mail indiquée lors de la Réservation. Les Bons d'Achat sont cumulables et ne sont valables qu'une seule fois ; ainsi, si la valeur d'un Bon d'Achat excède celle du Billet acheté, cela ne donne pas lieu à restitution et il n'est plus possible de réutiliser ce Bon d'Achat pour un achat ultérieur.

Centre de Relation Client : Centre dédié à la Relation Client. En complément de [l'aide en ligne](#) mise à disposition sur le Site OUIGO et l'Application OUIGO, le Centre de Relation Client est joignable via [ce formulaire de contact](#). Le Centre de Relation Client est uniquement disponible en langue française.

Chef de Bord : Agent SNCF Voyageurs SA qui assure la sécurité à bord des rames OUIGO et qui participe aux opérations de contrôle des Billets OUIGO. Les Chefs de Bord sont assermentés et agréés. Dans le cadre de l'établissement d'un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire, ils sont habilités à relever et à recueillir le nom et l'adresse des contrevenants. Les Chefs de Bord sont également chargés de veiller au respect des règles de vie en gare et à bord des trains OUIGO, telles que définies à l'article 3.6.1 des Conditions Générales.

Code promo : Code de réduction soumis à une durée de validité et à des conditions d'utilisation spécifiques. Ces informations sont précisées dans le mail d'envoi des codes promotionnels. Ils peuvent être utilisés afin de réduire le montant à payer lors d'une réservation ou d'une après-vente sur le site OUIGO.com ou sur l'Application OUIGO. Ces codes sont cumulables avec des bons d'achat. En revanche, deux codes promo ne sont pas cumulables. Les codes promotionnels ne sont pas des Bons d'Achat et ne peuvent servir comme des modes de paiement.

Compte client : Compte créé par un Client conformément aux présentes Conditions Générales de Vente et aux conditions Générales d'Utilisation lui permettant d'accéder à ses données d'identification et de suivre ses commandes.

Enfant : Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à douze (12) ans à la date du premier Trajet de la Réservation.

Impression : Impression du Billet OUIGO sur support papier dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales.

Mobile : Terminal téléphonique permettant d'utiliser l'Application OUIGO et d'accéder au Site OUIGO. L'Application OUIGO peut aussi être utilisée sur une tablette.

Numéro de Réservation : Référence d'une Réservation associée à un ou des Trajets, communiquée à l'Acheteur. Elle permet d'y apporter d'éventuelles modifications, d'effectuer l'Impression du Billet OUIGO, et de télécharger son Billet sur l'Application OUIGO. Elle peut être demandée pour contacter le Centre de Relation Client OUIGO. Chaque Réservation est identifiée par un Numéro de Réservation unique.

Option (s) : Service(s) proposé(s) par OUIGO à l'occasion d'un Trajet. Les Options sont accessibles sur le Site OUIGO, l'Application OUIGO et pour certaines sur les Sites Distributeurs. Chaque Option est individuellement décrite sur le ou les Site(s) concerné(s) ou l'Application concernée.

Places : Ensemble des Places existantes dans une rame OUIGO (Standard, avec Prise, Solo, Banquettes-couloir, UFR).

Places Standard : Places situées dans les Rames OUIGO qui ne sont pas dotées de prise électrique.

Places avec Prise : Places situées en voiture haute, dotées de prise électrique.

Places Solo : Places isolées situées en voiture basse.

Places Banquettes-Couloir : Places situées sur les plateformes hautes entre les différentes voitures composant la Rame OUIGO, proposées à la vente lorsque les Places Standard, avec Prise et Solo sont toutes vendues. Ces Places ne sont accessibles ni au tarif Enfant ni aux Voyageurs avec des animaux.

Places UFR : Places réservées aux Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant et à leur Accompagnateur. Dans chaque Rame OUIGO, deux Places sont réservées aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant et deux le sont pour leurs accompagnateurs.

Rame OUIGO : Ensemble de huit (8) voitures OUIGO, dont le transport est assuré par la SNCF Voyageurs SA, et qui permet à un Voyageur d'effectuer un Trajet.

Réservation : Opération d'Achat et de paiement en ligne de Places et d'Options OUIGO, sur le site OUIGO, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs. Elle peut inclure jusqu'à huit (8) Voyageurs et seize (16) Billets OUIGO. Par ailleurs elle inclut au minimum un (1) Voyageur Adulte et au maximum quatre (4) Voyageurs Enfants par Voyageur Adulte. Le paiement s'effectue par carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Mastercard, sauf exceptions liées à certaines cartes spécifiques) sur le Site OUIGO, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs et/ou avec des Bons d'Achat sur le Site OUIGO ou l'Application OUIGO. La Réservation est finalisée lors de la validation du paiement.

Sites Distributeurs : Sites Internet ou applications mobiles mis en place par les distributeurs de l'offre OUIGO (hors Site OUIGO.com et Application OUIGO) permettant d'effectuer des Réservations. Le paiement par Bons d'Achat y est impossible. Certains types de Places et Options peuvent ne pas y être proposés.

Site OUIGO : Site Internet de OUIGO, localisé à l'adresse URL www.ouigo.com, permettant notamment de découvrir les prestations proposées par OUIGO, d'effectuer une Réservation sans correspondance, d'accéder à ses Réservations et de s'informer de l'état du trafic OUIGO.

Trajet : Voyage simple entre une gare de départ et une gare d'arrivée à des dates et heures données.

Voyageur : Toute personne détentrice d'un Billet OUIGO qui effectue un Trajet dans une Rame OUIGO.

3. Contrat de transport

3.1. Définition du contrat de transport

SNCF Voyageurs SA s'engage moyennant le paiement préalable du prix de la Réservation, à transporter le(s) Voyageur(s) ainsi que, le cas échéant, le(s) Bagage(s) prévu(s) à l'article 5.1 de la gare de départ à la gare de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve d'un cas de force majeure ou d'impératif de sécurité des circulations ferroviaires.

Le contrat de transport conclu entre SNCF Voyageurs SA et le Voyageur est régi :

- Par le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des Voyageurs

ferroviaires (« PRR », disponible sur le site internet du CIT

à l'adresse <http://www.citrail.org/fr/Voyageurs/legislation/>),

à - Par les présentes Conditions Générales.

L'acceptation des présentes conditions générales de vente par l'Acheteur vaut acceptation de ces mêmes conditions par le ou les Voyageurs composant la Réservation.

3.1.1. Billet à imprimer ou à télécharger sur l'Application

Le Billet OUIGO est un titre de transport dématérialisé.

Il peut, au choix du Voyageur, prendre la forme soit d'un Billet à imprimer sur support papier au format PDF soit d'un Billet téléchargeable sur l'Application OUIGO (code-barres affiché sur Mobile) qui restera accessible hors-connexion.

3.1.2. Convention de preuve

La preuve du contrat de transport est le titre de transport dématérialisé qui est donc une donnée électronique.

Les données électroniques conservées dans le système informatique de SNCF Voyageurs SA se rapportant au Billet OUIGO, font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion, du contenu et de l'exécution du contrat de transport. Par convention de preuve, ils constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au Voyageur dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier.

L'intégrité et la fiabilité des informations contenues dans le système informatique de SNCF Voyageurs SA sont obtenues par la mise en œuvre de nombreux moyens techniques tels que la sécurisation de l'accès audit système informatique, l'identification ou l'authentification, la traçabilité de toute modification effectuée sur le titre de transport stocké dans le système informatique et la mise en œuvre de dispositifs techniques de sécurité.

L'utilisation du Billet emporte la renonciation du Voyageur aux dispositions de l'article 1375 du Code civil. Une telle renonciation a notamment pour conséquence que le seul original du contrat de transport se trouve dans le système informatique de SNCF Voyageurs SA.

En cas de modification de la Réservation moins de quatre (4) jours avant la date de départ du train, de nouveaux Billets seront émis. Seuls les derniers Billets reçus sont valables et seuls les éléments conservés par SNCF Voyageurs SA sont opposables et feront foi en cas de litige quant à l'existence du contrat de transport.

3.2. Responsabilité du transporteur à l'égard des personnes et des biens

3.2.1. Responsabilité en cas de mort et de blessures de Voyageur

a) Le transporteur est responsable du dommage résultant de la mort, des blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du Voyageur causé par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le Voyageur séjourne dans les véhicules ferroviaires, qu'il y entre ou qu'il en sorte et quelle que soit l'infrastructure ferroviaire utilisée.

b) Le transporteur est déchargé de cette responsabilité :

- Si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ;

- Dans la mesure où l'accident est dû à une faute du Voyageur ;

- Si l'accident est dû au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier ; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers ; le droit de recours n'est pas affecté.

3.2.2. Responsabilité pour les Bagages

Lors de son Trajet, le Voyageur peut emporter avec lui des Bagages dans les conditions définies à l'article 2. La surveillance de ces derniers incombe au Voyageur.

SNCF Voyageurs SA n'est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des Bagages que si le Voyageur rapporte la preuve que ce dommage est causé (i) par la faute de SNCF Voyageurs SA et (II) au moment où SNCF Voyageurs SA avait la qualité de transporteur

Cependant, en cas de mort et de blessures de Voyageurs, SNCF Voyageurs SA est en outre responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des Bagages du Voyageur dans les mêmes conditions que celles définies au 3.2.1 ci-dessus.

Dans ce cas, SNCF Voyageurs SA doit réparer le dommage jusqu'à concurrence de mille-quatre-cents (1400) DTS (Droits de Tirage Spéciaux) pour chaque Voyageur ou à concurrence des sommes dues au Voyageur en application des règles du droit de la responsabilité nationales applicables dans l'hypothèse où elles lui seraient plus favorables.

3.2.3. Prescription

a) La période de validité des actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de Voyageurs est :

- Pour le Voyageur, de trois (3) ans à compter du lendemain de l'accident,

- Pour les autres ayants droit, de trois (3) ans à compter du lendemain du décès du Voyageur, sans que ce délai puisse toutefois dépasser cinq (5) ans à compter du lendemain de l'accident.

- b) La période de validité des autres actions nées du contrat de transport est de un (1) an compter du jour de l'expiration de la validité du titre de transport.

3.3. Responsabilité du transporteur et compensation en cas d'observation des horaires

OUIGO assure un transport de point à point. OUIGO ne vend pas de billets en correspondance sur le site www.ouigo.com. En cas d'achat de plusieurs billets distincts pour des trajets successifs par le client, OUIGO ne peut donc garantir les correspondances entre les différents trains OUIGO, ni la possibilité de report sur un autre train. Les Voyageurs sont invités à prendre toutes les dispositions nécessaires et précautions utiles pour utiliser ce service de transport dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales.

3.3.1. Principe de responsabilité en cas de suppression ou de retard du train OUIGO

SNCF Voyageurs SA, en tant que transporteur, est responsable envers le Voyageur de toute suppression ou retard dans l'exécution de la prestation de transport ayant donné lieu à la Réservation.

En cas d'observation des horaires ou d'annulation/suppression de train, SNCF Voyageurs SA informera par courrier électronique l'Acheteur avec les informations dont elle dispose.

3.3.2. Report ou remboursement en cas de suppression du train

Dans le cas où la suppression d'un train prévu devait intervenir, OUIGO ferait tout son possible pour en informer l'Acheteur dans les meilleurs délais par l'envoi d'un courrier électronique aux coordonnées indiquées lors de la Réservation.

OUIGO met tout en œuvre pour proposer de replacer les Voyageurs concernés par la Réservation à bord d'une autre Rame OUIGO circulant à des heures et/ou dates différentes.

3.3.2.1. La suppression du train intervient avant J-2 12h00

Les Acheteurs pourront choisir entre :

- échanger son Billet : le nouveau Trajet devant s'effectuer dans les quarante-huit (48) heures avant ou après le Trajet initial, sur un autre train OUIGO. Pour cela, il doit se rendre sur le Site ou l'Application OUIGO sur son espace « mes réservations » et effectuer un échange de Billet (sans frais d'échange et sans surcoût) dans les conditions détaillées à l'article 6.2.1

- demander le remboursement intégral du Billet concerné par la suppression du train : pour cela, il doit se rendre sur le Site remboursement.ouigo.com afin d'effectuer le remboursement. SNCF Voyageurs SA procédera systématiquement au remboursement du prix par l'envoi d'un Bon d'Achat d'un montant total égal à cent pourcent (100%) du montant total du Trajet concerné par la suppression de train.

Les Bons d'Achat sont envoyés par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Réservation. L'Acheteur conserve toutefois la possibilité d'obtenir le remboursement des Bons d'achat par crédit bancaire en se rendant sur le Site OUIGO sur son espace « Mes Réservations », pendant toute la durée de leur validité. Le remboursement par crédit bancaire est réalisé sur la carte bancaire ayant servi au paiement de la Réservation et pour un montant total ne pouvant pas excéder le montant total du Trajet concerné par la suppression du train. Aucun remboursement par crédit bancaire ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en tout ou partie.

Les clients ayant un aller/retour et souhaitant annuler ou échanger l'autre trajet non impacté, peuvent en faire la demande en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site OUIGO.com. Les mêmes conditions s'appliquent sur les 2 voyages.

Le choix de l'Acheteur d'accepter l'échange de son Trajet ne fait pas obstacle à l'application de la compensation pour retard à l'arrivée prévue à l'article 3.3.3 des présentes Conditions Générales, si les conditions en sont remplies.

3.3.2.2. La suppression du train intervient à partir de J-2 12h00

En cas d'annulation, OUIGO proposera soit :

- un report : il est effectué sur un autre train, y compris au départ ou à l'arrivée d'une autre gare origine ou destination, dans la limite des places restant disponibles. Les clients seront informés par SMS et courrier électronique de la solution alternative qui leur est proposée. Les nouveaux billets ne seront pas envoyés. Le placement est libre à bord (dans la mesure où les places ne sont pas déjà réservées par les voyageurs du train).

Si la proposition ne convient pas au client, il pourra choisir entre :

- contacter le Centre de Relation Client OUIGO, via le formulaire de contact, afin d'effectuer un échange sans frais et sans surcoût (le nouveau Trajet devant s'effectuer, sur un autre train OUIGO, dans les quarante-huit (48) heures au plus tard après le Trajet initial)

- demander le remboursement intégral du billet. SNCF Voyageurs SA procédera systématiquement au remboursement du prix par l'envoi d'un Bon d'Achat d'un montant total égal à cent pourcent (100%) du montant total du trajet concerné par la suppression de train. Les Bons d'Achat sont envoyés par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Réservation. L'Acheteur conserve toutefois la possibilité d'obtenir le remboursement des Bons d'achat par crédit bancaire en se rendant sur le Site OUIGO sur son espace « Mes Réservations », pendant toute la durée de leur validité. Le remboursement par crédit bancaire est réalisé sur la carte bancaire ayant servi au paiement de la Réservation et pour un montant total ne pouvant pas excéder le montant total du Trajet concerné par la suppression du train. Aucun remboursement par crédit bancaire ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en tout ou partie. »

- Un remboursement intégral du billet en cas d'impossibilité de report des voyageurs sur un autre train. Les clients sont avertis par SMS et courrier électronique. SNCF Voyageurs SA procédera systématiquement au remboursement du prix par l'envoi d'un Bon d'Achat d'un montant total égal à cent pourcent (100%) du montant total du trajet concerné par la suppression de train.

Si la proposition ne convient pas au client, il pourra contacter le Centre de Relation Client OUIGO, via le formulaire de contact, afin d'effectuer un échange sans frais et sans surcoût (le nouveau Trajet devant s'effectuer, sur un autre train OUIGO, dans les quarante-huit (48) heures au plus tard après le Trajet initial.

3.3.3. Compensation en cas de retard à l'arrivée

Dans le cas où une modification de l'horaire prévu à la Réservation devait intervenir avant la date du départ, OUIGO ferait tout son possible pour en informer l'Acheteur dans les meilleurs délais par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Réservation.

Lorsqu'un retard en gare d'arrivée égal ou supérieur à soixante (60) minutes est prévisible, l'Acheteur a le choix entre :

- a) Annuler son Trajet et demander le remboursement intégral du Trajet auquel il a renoncé. Pour cela, il doit se rendre sur le Site ou l'Application OUIGO pour contacter le Centre Relation Client via le formulaire de contact disponible sur le Site OUIGO.com afin de faire sa demande de remboursement. SNCF Voyageurs SA procédera alors au remboursement par l'envoi d'un ou plusieurs Bon(s) d'Achat envoyés par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Réservation. L'Acheteur conserve toutefois la possibilité d'obtenir le remboursement des Bons d'achat par crédit bancaire en se rendant sur le Site OUIGO sur son espace « Mes Réservations », pendant toute la durée de leur validité. Le remboursement par crédit bancaire est réalisé sur la carte bancaire ayant servi au paiement de la Réservation et pour un montant total ne pouvant pas excéder le montant total du Trajet.
- b) Maintenir son Trajet et accepter ses nouveaux horaires de départ et d'arrivée proposés par SNCF Voyageurs SA.
- c) Effectuer le Trajet initialement prévu à une date ultérieure, le nouveau Trajet devant s'effectuer dans les quarante-huit (48) heures qui suivent le Trajet initial. Au-delà des 48 heures, le Voyageur peut opter pour l'une des options a) ou b) décrites ci-dessus.

Lorsque le Voyageur subit un retard d'au moins soixante (60) minutes à la gare d'arrivée par rapport à l'horaire prévu lors de la Réservation, SNCF Voyageurs SA compense ce retard sans que le Voyageur ne perde son droit au transport, dans les conditions suivantes. Pour chaque Réservation, le montant de cette compensation est fixé comme suit :

- a) **V i n g t - c i n q p o u r c e n t (25 %)** du montant total du Trajet (hors Options et hors Animal) concerné en cas de retard compris entre soixante (60) et cent-dix-neuf (119) minutes ;
- b) **C i n q u a n t e p o u r c e n t (50 %)** du montant total du Trajet (hors Options et hors Animal) concerné en cas de retard supérieur ou égal à cent-vingt (120) minutes.

SNCF Voyageurs SA s'engage à procéder à cette compensation de manière proactive. Ainsi, un ou plusieurs Bon(s) d'Achat d'une valeur totale correspondant au montant de la compensation seront automatiquement envoyés à l'Acheteur par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Réservation. L'Acheteur conserve toutefois la possibilité d'obtenir le remboursement de ses Bons d'achat par crédit bancaire en se rendant sur le Site n OUIGO sur son espace « Mes Réservations, pendant toute leur durée de validité. Le remboursement par crédit bancaire est réalisé sur la carte bancaire ayant servi au paiement de la Réservation. Aucun remboursement par crédit bancaire ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en tout ou partie.

3.4. Service de report exceptionnel en gare de Marne-la-Vallée

3.4.1. Eligibilité au service

Le service de report exceptionnel est un service proposé à tous les clients ayant manqué leur train OUIGO au départ de la gare de Marne-la-Vallée Chessy TGV suite à un accident ou une panne de transport affectant le RER A.

Une proposition de service de report est remise à tout client retardataire en faisant la demande et faisant constater son retard auprès des Agents SNCF Voyageurs SA présents en gare sur le dispositif d'accueil, sur présentation d'un Billet OUIGO imprimé ou d'un Billet OUIGO téléchargé sur l'Application valable pour le train manqué, sous les conditions cumulatives suivantes :

- Accident ou panne de transport affectant le RER A utilisé durant l'acheminement vers la gare de Marne-la-Vallée,
- Entraînant un retard supérieur à une (1) heure ayant fait manquer le départ du train,
- À condition d'avoir pris toutes les dispositions pour arriver à la gare au moins trente (30) minutes avant le départ du train,
- Sous réserve de présentation d'un justificatif du transporteur concerné.

3.4.2. Procédures à suivre

Après demande, l'agent SNCF Voyageurs SA renseigne tous les champs à compléter sur le document appelé « Proposition de service de report ». Cette proposition n'est valable que sur un train OUIGO du jour ou du lendemain vers la même destination avec possibilité de descendre à une gare intermédiaire si la desserte est prévue sur la circulation choisie. La proposition de service n'est en aucun cas un titre de transport et ne garantit pas la possibilité d'embarquer sur le train de report qui est indiqué sur la proposition de service.

Pour des raisons opérationnelles, il se peut que la proposition de service soit émise oralement par l'agent SNCF Voyageurs SA et ne fasse pas l'objet d'une formalisation écrite. Une fois les informations sur la date, l'heure et le numéro du train de report renseignés par l'agent SNCF Voyageurs SA, le Voyageur retardataire devra se présenter à l'accueil du train de report muni de son Billet OUIGO ainsi que d'un justificatif de retard du transporteur concerné. La proposition de service n'est pas engageante pour OUIGO, qui ne peut pas garantir l'accès au train de report choisi. La possibilité d'emprunter le train de report mentionné sur la proposition de service n'est confirmée que lors de l'opération d'accueil et de contrôle du train de report.

Pour ce faire, le client retardataire a l'obligation de se présenter soixante (60) minutes avant l'heure de départ théorique du train de report muni :

- Du Billet (Billet imprimé ou Billet téléchargé sur l'Application) de train OUIGO manqué.
- De la proposition de service qui lui a été remise, à l'exception des situations où seul un recensement des souhaits de report des clients a été réalisé par SNCF Voyageurs SA, sans formalisation écrite.
- D'un moyen de paiement (carte de crédit ou espèces uniquement) lui permettant de régler le coût du service, hors coût des régularisations éventuelles.

3.4.3. Conditions tarifaires

Après s'être fait confirmer la possibilité et les conditions d'emprunt du train de report indiquées ci-dessus, et les avoir acceptées, le Voyageur retardataire s'acquitte du coût du service à raison de dix euros (10€) par Voyageur. Après que le Voyageur retardataire se soit acquitté de ce coût, le contrat de transport est transféré au train de report sur la base du montant initial du Trajet.

Toute souscription au service est définitive, aucune annulation et aucun remboursement ne sont possibles. Le nouveau contrat de transport est matérialisé par l'ensemble des pièces justificatives suivantes : le Billet de train initial OUIGO et la preuve de l'acquittement du coût du service.

3.4.4. Accès au train

Ce n'est qu'une fois muni des pièces justificatives susmentionnées que le Voyageur est autorisé à accéder au train de report.

3.4.5. Conditions d'application du service

Le Service de report exceptionnel est mis en place uniquement en gare de Marne-la-Vallée. L'accès au train de report se fait sans garantie de place assise, de type de Place et d'accès aux Options souscrites lors de la Réservation initiale. Aucun remboursement de type de Place ou d'Option non maintenue ne sera réalisé. Par dérogation au dernier paragraphe de l'article 3.3.3 des présentes CGV, le Voyageur d'un train de report OUIGO circulant avec du retard devra faire une demande auprès du Centre de Relation Client par le biais le lien « Je contacte OUIGO » du Site O U I G O . c o m afin de bénéficier des conditions de dédommagement sur la base du montant de son Trajet initial (hors coût du service de report et hors Options) muni des pièces justificatives.

3.5. Accessibilité et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite

3.5.1. Communication d'informations

SNCF Voyageurs SA fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

Ces informations sont disponibles auprès du Centre Accès Plus, service dédié à la réservation de l'assistance en gare :

- Par téléphone, de 7h00 à 22h00, 7 jours sur 7 : 3635 #45 (service gratuit + pris appel)
- Par courrier électronique : accesplus@sncf.fr ou [le formulaire de réservation Accès Plus](#)
- Par internet : accessibilite.sncf.com

3.5.2. Accessibilité et besoin d'accompagnement

SNCF Voyageurs SA, veille à assurer l'accès des gares, des zones d'embarquement, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

- Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) bénéficient d'un emplacement spécifique (dans la limite du nombre d'emplacements réservés à cet effet dans les Rames OUIGO, soit deux (2) emplacements par Rame). Les emplacements prévus pour les Utilisateurs de Fauteuil Roulant et leur accompagnateur dans les Rames OUIGO leur sont strictement réservés.

Ils bénéficient d'un parcours dédié « Personne à Mobilité Réduite » sur le Site et peuvent réserver dans le parcours de vente un Billet gratuit pour leur accompagnateur majeur et valide s'ils sont titulaires d'une carte d'invalidité ou Carte Mobilité Inclusion dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%) du nom de l'un des deux Voyageurs de la Réservation et mentionnant un besoin d'accompagnement.

- Les Voyageurs en Situation de Handicap (PSH) titulaires d'une carte d'invalidité ou Carte Mobilité Inclusion dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%) et mentionnant un besoin d'accompagnement, sont invités à réserver eux-mêmes leurs Billets comme tout autre Voyageur. Les voyageurs devront contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour demander la réservation de leur accompagnateur pour lequel ils peuvent bénéficier d'un billet gratuit.

L'accompagnateur doit être une personne majeure et responsable et ne peut pas être elle-même une personne titulaire d'une carte d'invalidité ou C a r t e M o b i l i t é I n c l u s i o n dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%). L'accompagnateur et le Voyageur qu'il accompagne au titre du présent article doivent voyager ensemble sur le même Trajet et se présenter ensemble à l'accueil embarquement. Lors de son Trajet, le Voyageur doit être en mesure de présenter sa carte d'invalidité, sous peine d'être régularisé dans les conditions définies à l'article 5.5 ci-dessous.

- Les Voyageurs à Mobilité Réduite (PMR) ou en Situation de Handicap dont le taux d'incapacité est inférieur à quatre-vingts pourcent (80%) sont invités à réserver eux-mêmes leurs Billets comme tout autre Voyageur.

3.5.3. Assistance dans les gares

SNCF Voyageurs SA s'efforce, dans la mesure du raisonnable et des informations portées à sa connaissance, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de se repérer et de se déplacer en gare jusqu'à la zone d'embarquement ou à partir de la zone de débarquement.

SNCF Voyageurs SA propose au voyageur un service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement au train pouvant être réservé auprès du service Accès plus.

Il est accessible à toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de tout autre cause de handicap ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée.

Pour bénéficier du service Accès Plus d'accompagnement gratuit en gare, les voyageurs doivent effectuer une réservation puis contacter le service Accès Plus au plus tard quarante-huit (48) heures avant l'heure de départ du train pour que le service Accès Plus soit garanti.

En cas d'échange ou d'annulation du train la réservation de la prestation d'assistance en gare est annulée. Le client devra contacter le service Accès Plus.

3.6. Obligations du Voyageur en gare et à bord des trains OUIGO

3.6.1. Dispositions générales – Règles de vie à bord

Le Voyageur doit obtempérer aux directives du Chefs de Bord et plus généralement du personnel SNCF Voyageurs SA. Le Voyageur doit se conformer aux prescriptions concernant l'utilisation des installations et des équipements, en particulier les conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains.

A l'égard du personnel SNCF Voyageurs SA comme du personnel effectuant le nettoyage des Rames OUIGO en cours de Trajet, le Voyageur est tenu de se comporter avec civisme et courtoisie. Il ne doit notamment rien faire qui puisse entraver leur activité.

Le Voyageur est invité par ailleurs à se comporter de manière civilisée en respectant les autres Voyageurs et les règles de bienséance qui s'imposent (aider les personnes âgées à installer leurs Bagages Cabines ; se déplacer jusqu'à la poubelle située en plateforme pour jeter ses détritiques ; respecter la propreté des toilettes, etc.).

A bord du train, il est demandé au Voyageur de maintenir son téléphone portable en mode « silencieux » pendant tout le Trajet et de converser sur les plateformes.

Conformément aux dispositions de l'article 5 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016, il est notamment interdit au Voyageur de souiller ou détériorer le matériel, d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions apposées dans les Rames OUIGO, de faire obstacle à la fermeture des portières immédiatement avant le départ, d'ouvrir les portières après le signal de départ pendant la marche et avant l'arrêt complet du train, de se servir sans motif plausible du signal d'alarme. Conformément aux dispositions de l'article 8 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016, l'entrée et le séjour dans l'enceinte du chemin de fer ou dans les dépendances de la voie ferrée sont interdits à toute personne en état d'ivresse.

Conformément aux dispositions des articles 16 et 18 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016, le fait pour le Voyageur de contrevenir aux dispositions des deux alinéas précédents est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe.

Conformément aux articles 19 du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016, R.3512-2 et L. 3513-6 du Code de la santé publique, il est interdit de fumer et de vapoter dans les Rames OUIGO et sur les zones d'embarquement et de débarquement, même avec le consentement des autres Voyageurs. Conformément aux dispositions de l'article R. 3515-2 du Code la santé publique et de l'article 19 du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016, le fait de fumer dans ces lieux est puni de l'amende prévue pour les contraventions de troisième classe.

Le Voyageur qui transgresse des dispositions dont l'inobservation peut compromettre la sécurité de l'exploitation ou des autres Voyageurs peut être exclu du transport par le Chef de Bord sans droit au remboursement du prix du transport.

3.6.2. Accès à la zone d'embarquement

L'accès à la zone d'embarquement est interdit à toute personne non munie d'un Billet OUIGO valide et remplissant les conditions décrites à l'article 5 des Conditions Générales. Les personnes qui accompagnent les Voyageurs ne sont donc pas admises dans les zones d'embarquement. Les opérations d'accueil et de contrôle se déroulent dans les conditions définies à l'article 5.4.1 des conditions générales,

dans un espace défini de la gare délimitant l'entrée de la zone d'embarquement, et sont assurées par le personnel d'accueil OUIGO et/ou le Chef de Bord.

L'accès à la zone d'embarquement étant réservé aux Voyageurs possédant un Billet OUIGO, le Voyageur doit prendre ses dispositions et ne peut notamment pas se faire accompagner par un tiers jusqu'à la porte du train, notamment pour l'aider à transporter ses Bagages.

3.6.3. Transport des Bagages

Les Bagages emportés à bord des Rames OUIGO sont placés sous la surveillance du Voyageur et restent sous sa responsabilité tout au long du Trajet. Sans préjudice des dispositions de l'article 3.2.2, les risques de pertes, d'avarie et de vols de bagages sont à la charge du Voyageur.

Chaque Bagage déposé dans une Rame OUIGO doit pouvoir être identifié comme appartenant à un Voyageur ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Conformément aux dispositions de l'article 7 du décret 2016-541 du 3 mai 2016, le Voyageur doit indiquer de manière visible la mention de ses noms et prénoms sur son Bagage lorsqu'il veut le déposer dans l'espace situé au-dessus et en dessous de la place à laquelle il a droit, ainsi que dans les espaces collectifs prévus à cet effet dans les Rames OUIGO. Des étiquettes sont à la disposition des Voyageurs dans la zone d'embarquement lors des opérations d'accueil et de contrôle des Billets OUIGO.

Les Bagages ne doivent pas entraver la circulation des Voyageurs à bord des Rames OUIGO et la sécurité des personnes. Les racks d'espace de bagages sont réservés aux Voyageurs ayant souscrit à l'Option Bagage Supplémentaire. Les Voyageurs sont invités à placer les Bagages Cabines sous leur siège (hormis les Voyageurs sur les places Banquettes-Couloir à qui il est demandé de placer leurs Bagages en rack). L'agencement et la conformité des Bagages à bord avec les Conditions Générales sont laissés à l'appréciation du Chef de Bord.

4. Offres OUIGO ESSENTIEL, OUIGO PLUS et Options

Pour chacun de ses Trajets, le Voyageur doit choisir, une fois le Trajet sélectionné, une des deux offres proposées, OUIGO ESSENTIEL ou OUIGO PLUS, dans la limite des places disponibles, et les Options additionnelles qu'il souhaite avoir en complément

4.1 L'offre OUIGO ESSENTIEL

4.1.1. Objet

L'offre OUIGO ESSENTIEL inclut pour chaque Voyageur :

- un (1) Billet avec une (1) place attribuée
- un (1) Sac à Main
- un (1) Bagage Cabine.

Lorsque toutes les places du train sont complètes, des Places Banquettes-couloir sont proposées au Voyageur, sur le Site, l'Application OUIGO et sur certains Sites Distributeurs, dans la mesure des disponibilités.

Les Places Banquettes-Couloir sont situées sur les plateformes hautes, au niveau des couloirs d'accès entre les différentes voitures composant la Rame OUIGO. Ces Places sont dépourvues d'air conditionné.

Les Places Banquettes-Couloir ne sont pas accessibles au Tarif Enfant et aux animaux domestiques.

La vente des Places banquettes-Couloir n'est possible que pour des Réservations comprenant au maximum deux Voyageurs.

4.1.2. Prix

Les prix des Billets OUIGO sont fixés dans les conditions précisées à l'article 6.1. des présentes Conditions Générales.

4.2 L'offre OUIGO PLUS

4.2.1. Objet

L'offre OUIGO PLUS est une offre qui permet à chaque Voyageur, de bénéficier avec son Billet OUIGO d'un ensemble d'Options et de services complémentaires compris dans l'offre, qui sont :

- le choix de la place : le Voyageur a la possibilité de choisir précisément sa place dans le train (voiture et salle). Il a le choix entre 3 types de places : Place Standard sans prise électrique, Place avec Prise situé en voiture haute ou Place Solo située en voiture basse et sans prise électrique
- un (1) Sac à Main
- un (1) Bagage Cabine
- un (1) Bagage supplémentaire tel que défini aux 4.3.2.1.
- un accès gratuit au Wifi dans les Rames équipées
- un Coupe file pour les gares parisiennes de Paris Gare de Lyon, Paris Montparnasse et Paris gare de l'Est : le Voyageur pourra accéder au train plus rapidement, jusqu'à 5 minutes avant l'heure de départ, en bénéficiant d'une file dédiée.

L'ensemble des Voyageurs d'une même Réservation devra souscrire à l'Offre OUIGO Plus.

4.2.3. Prix

L'offre OUIGO PLUS donne lieu au versement d'un supplément de prix de 7€ par rapport au prix du Billet en Offre ESSENTIEL pour le même Trajet.

Elle est gratuite pour les Enfants.

Toute souscription à l'Offre OUIGO PLUS est définitive ; aucune annulation ni remboursement n'est possible.

4.3 Options et Animaux

4.3.1 Option Bagage supplémentaire

4.3.1.1. Objet

La souscription à l'Option Bagage est obligatoire pour tout bagage supplémentaire en plus de ceux déjà inclus dans l'offre choisie :

- L'offre OUIGO ESSENTIEL inclut : un (1) à Sac à Main et un (1) Bagage Cabine
- L'offre OUIGO PLUS inclut : un (1) à Sac à Main, un (1) Bagage Cabine et un (1) Bagage supplémentaire.

Le nombre d'Option Bagage est limité à deux (2) par Voyageur pour l'offre OUIGO ESSENTIEL et un (1) par Voyageur pour l'offre OUIGO PLUS, sous réserve des capacités disponibles à bord des trains OUIGO.

Les Bagages supérieurs à un mètre trente (1,3 m) dans leur plus grande longueur à l'exception des ski et/ou d'un poids supérieur à trente kilogrammes (30kg) ne sont pas admis à bord des Rames OUIGO.

Par ailleurs, le matériel médical nécessaire au trajet de certains Voyageurs, de type respirateur, n'est pas soumis à la souscription de l'option bagage supplémentaire.

Les trottinettes (y compris électrique), patinettes sont autorisées à bord des Rames OUIGO et doivent être pliées. Le poids total ne peut excéder les 30kg maximum. Elles constituent des Bagages supplémentaires.

Les skis dûment emballés dans des housses spécifiquement prévues à cet effet sont autorisés à bord des Rames OUIGO. Ils constituent des Bagages supplémentaires.

Les vélos dûment démontés et emballés dans des housses spécifiquement prévues à cet effet, aux dimensions maximales de cent-trente x quatre-vingt-dix centimètres (130 x 90 cm) et d'un poids total maximum de 30kg, sont autorisés à bord des Rames OUIGO. Ils constituent des Bagages supplémentaires et nécessitent de souscrire à l'Option Bagage supplémentaire.

Par ailleurs, les poussettes et les équipements liés (nacelle, siège-coque) et les rehausseurs sans dossier ne sont pas considérés comme des Bagages et peuvent être emportées gratuitement par le Voyageur si la Réservation comprend un ou plusieurs Billets Enfant. Pour les besoins de la production du service, SNCF Voyageurs SA invite le Voyageur à spécifier lors de sa Réservation s'il a l'intention de voyager avec une (1) ou deux (2) poussettes. Les poussettes doivent être pliées à bord de la Rame OUIGO.

Enfin, les objets tels que planches à voile, articles encombrants (tels que mobilier, appareils électroménagers, téléviseurs, etc.), armes de sport et de collection, substances ou articles dangereux - en particulier les armes à feu chargées, les explosifs ou produits inflammables-, substances ou articles oxydants, toxiques, radioactifs ou corrosifs qui sont malodorants ou susceptibles de causer des infections, ainsi que tous les produits classés comme stupéfiants et tout autre substance illégale, tous types de cartons ne sont pas considérés comme des Bagages et ne sont pas admis à bord des Rames OUIGO. De même pour les outils ou tous types de paquets (objets emballés qui ne sont pas rangés dans des bagages), qui sont tous interdits à bord des Rames OUIGO.

4.3.1.2 Souscription à l'Option Bagage supplémentaire

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un (1) ou deux (2) Bagages Supplémentaires peut se faire soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs, soit postérieurement à la Réservation initiale sur le Site ou l'Application OUIGO.

Il est possible de se présenter aux opérations d'accueil et de contrôle, dans la limite de deux

(2) Bagages supplémentaires par Voyageur, avec des Bagages pour lesquels l'Option Bagage supplémentaire n'a pas été souscrite. Dans ce cas, le Chef de Bord et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA peut accepter ces Bagages moyennant une régularisation tarifaire dans les conditions décrites à l'article 5.1.3. ci-dessous.

Le Chef de Bord et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA peut être amené à refuser ces bagages pour des raisons de sécurité. Le Voyageur ne peut alors pas accéder à la zone d'embarquement. Aucune indemnisation ni aucun remboursement de quelque nature que ce soit n'est dû au Voyageur qui se voit refuser l'accès à la zone d'embarquement avec des Bagages Supplémentaires pour lesquels il n'a pas souscrit à l'Option.

Toute souscription à l'Option Bagage Supplémentaire est définitive, aucune annulation n'est possible.

4.3.1.3 Prix

Le montant de l'Option Bagage supplémentaire s'élève à cinq euros (5€) par Bagage et par Trajet.

Le Voyageur se présentant aux opérations d'accueil et de contrôle sans avoir souscrit à l'Option correspondante doit s'acquitter d'une insuffisance de perception et de frais d'émission dont le montant total s'élève à vingt euros (20€) par Bagage Supplémentaire accepté à bord et pour le Trajet concerné.

4.3.2. Option Choix de la place

4.3.2.1. Objet

Le Voyageur a la possibilité de choisir précisément sa place dans le train (voiture et salle) en souscrivant à l'Option Choix de la place, selon les disponibilités au moment de la Réservation. Le Voyageur a le choix entre 3 types de places : Place Standard, Place avec Prise ou Place Solo.

(i) Places Standard

Le Voyageur peut choisir une Place Standard en souscrivant à l'Option "Choix de la place" soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO et certains Sites Distributeurs, soit postérieurement à la Réservation initiale en modifiant la Réservation sur le Site ou l'Application OUIGO.

Ces Places ne sont pas dotées de prises électriques.

(ii) Places avec Prise

Le Voyageur peut choisir une Place avec Prise en souscrivant à l'Option « Choix de la place » soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO et certains Sites Distributeurs, soit postérieurement à la Réservation initiale en modifiant la Réservation sur le Site ou l'Application OUIGO. Les Places avec Prise sont toutes situées en voiture haute.

Cet équipement est fonctionnel sous réserve des impératifs techniques et de sécurité que le Chef de Bord et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA pourrait être amené à respecter durant le Trajet et qui seraient susceptibles d'engendrer des coupures de courant ou la désactivation des prises de courant. Dans les autres cas, le Voyageur doit impérativement faire constater auprès du Chef de Bord le dysfonctionnement partiel ou total de l'équipement en vue d'une éventuelle indemnisation à hauteur du différentiel de prix de l'option choix de la place.

Dans l'hypothèse d'une non-délivrance totale ou partielle de ce service, la responsabilité de SNCF Voyageurs SA ne saurait être engagée dans le cadre d'une obligation de délivrance de service. Il est par ailleurs précisé que de très courtes coupures de courant surviennent, même en exploitation normale, en raison de la nature même du système d'alimentation du train en électricité par les caténaires (disjonction à chaque passage de sous-station électrique).

Le Voyageur est invité à vérifier la compatibilité du courant fourni avec les appareils qu'il souhaite alimenter. Les risques liés à cette incompatibilité sont supportés par le Voyageur. Tout dommage causé aux appareils que le Voyageur prend l'initiative de brancher sur la prise électrique relève de la seule responsabilité de ce dernier et SNCF Voyageurs SA ne fera droit à aucune réclamation à ce titre. Dans l'hypothèse d'une alimentation électrique d'appareils respiratoires personnels (tels que les « concentrateurs portables ») par les prises disponibles à bord du train, le Voyageur doit se munir de batteries pour pouvoir faire fonctionner son appareil respiratoire personnel lors des périodes de désactivation des prises ou de coupure de courant.

(iii) Places Solo

Le Voyageur peut choisir une Place Solo en souscrivant à l'Option « Choix de la place » soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO et certains Sites Distributeurs, soit postérieurement à la Réservation initiale en modifiant la Réservation sur le Site ou l'Application OUIGO. Les Places Solo sont toutes situées en voiture basse et ne sont pas équipées de prises électriques.

4.3.2.2. Souscription à l'Option

La souscription à l'Option Choix de la place peut se faire sur le Site, l'Application OUIGO et sur certains Sites Distributeurs.

Le Voyageur a la possibilité de souscrire à l'Option uniquement pour le trajet aller, uniquement pour le trajet retour ou bien pour le trajet aller et retour.

Cette Option est proposée après la page de coordonnées via un schéma du train interactif. Ce schéma permettra de visualiser :

- Toutes les voitures et salles du trains
- Toutes les places disponibles
- Les places sélectionnées et leur numéro
- Le prix associé à chaque type de siège
- Le montant total des sièges choisis

La souscription à l'Option peut également se faire en modifiant sa Réservation si l'Option n'a pas été souscrite lors de la Réservation.

L'Option Choix de la place est appliquée pour la totalité des Voyageurs de la Réservation.

Toute souscription à l'Option Choix de la place » est définitive ; aucune annulation n'est possible.

4.3.2.3. Prix

Le montant de la souscription à l'Option Choix de la place s'élève à trois euros (3 €) pour les Places Standard et les Places avec Prise et à sept euros (7€) pour les Places Solo, pour un Trajet simple, valable pour une personne.

Les Enfants bénéficient de l'Option Choix de la place gratuitement.

L'Option choix de la place est incluse dans le prix de l'offre OUIGO PLUS.

4.3.2.4. Modification du Choix de la place

Le Voyageur a la possibilité de modifier la Place qu'il a choisi dans la limite des places disponibles.

La modification d'une Place est sans surcoût si la nouvelle Place choisie est au même prix :

- Place Standard → Place Standard
- Place Standard → Place avec Prise
- Place avec Prise → Place Standard
- Place Prise → Place Prise
- Place Solo → Place Solo

La modification d'une place est avec un surcoût de quatre euros (4€) si la nouvelle Place choisie n'est pas au même prix :

- Place Standard → Place Solo
- Place avec Prise → Place Solo

S'il y a modification d'une Place Solo pour une Place avec prise ou Place standard, alors la différence de quatre euros (4€) ne sera pas remboursée.

La modification est sans surcoût, quel que soit la place choisie, lorsque le Voyageur à souscrit à l'offre OUIGO PLUS.

4.3.3. Wifi à bord et divertissement multimédia

4.3.3.1 Objet

Tous les Voyageurs ont la possibilité de bénéficier d'une connexion Internet sécurisée (https) WiFi en souscrivant à l'Option « OUIFI » et d'un accès à un contenu de divertissement multimédia en souscrivant à l'Option « OUIFUN », disponibles dans les trains OUIGO éligibles au service.

Les Voyageurs peuvent se connecter au WIFI fourni à bord et au contenu de divertissement multimédia en activant sur leur appareil compatible le réseau « OUIFI » (ordinateur, téléphone portable, tablette ou assistant personnel), en se rendant sur le portail <https://ouifi.ouigo.com>, et en s'identifiant grâce aux informations reçues lors de la souscription à l'une des options.

L'accès au service de connexion WiFi et au contenu de divertissement multimédia est soumis aux Conditions Générales d'Utilisation du portail OUIFI. Ces conditions générales sont disponibles au moment de la connexion au portail OUIFI.

4.3.3.2 Souscription à l'Option

La souscription aux Options OUIFI ou OUIFUN peut se faire soit au moment de la Réception d'un mail d'information après achat d'un billet de train OUIGO pour un train éligible au service de connexion WIFI et au contenu de divertissement multimédia, soit directement à bord d'un train éligible au service.

Sauf Conditions Particulières à certaines Prestations, Vous êtes informé que, en application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Prestations proposées sur le Portail « OUIFI » n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-1 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

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

1/ A bord :

En vertu de l'article L221-28 13° du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé en cas de fourniture d'un contenu numérique dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. En souscrivant l'option numérique OUIFI à bord, le voyageur admet renoncer expressément à son droit de rétractation en cochant la case qui lui est présentée à cette fin.

2/ Sur le site internet OUIGO.com :

Lorsque la souscription à l'option OUIFI est effectuée en ligne et lorsque le voyageur n'est à bord du train, il dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date d'acceptation du contrat en vertu de l'article L221-18 du code de la consommation. Le voyageur souhaitant bénéficier de son droit de rétractation doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à SNCF Voyageurs soit :

- le formulaire de rétractation est mis à disposition (en vertu de l'article L221-21 du code de la consommation) en annexe des CGU

- Toute déclaration dénuée d'ambiguïté concernant sa volonté de se rétracter conformément au code de la consommation via le formulaire de contact indiqué à l'adresse ci-dessus.

En cas d'exercice du droit de rétractation, et si le voyageur n'a pas bénéficié du service OUIFI avant l'expiration du délai de rétractation, SNCF Voyageurs sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes éventuellement versées au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation.

En cas de demande de rétractation, l'utilisateur ne devra pas avoir consommé le service pendant le voyage, au risque d'être considérée comme une demande frauduleuse sans remboursement possible.

4.3.3.3 Prix

Le montant de la souscription à ces Options s'élève à trois euros (3 €) pour l'offre « OUIFI » et cinq euros (5€) pour l'offre « OUIFUN » pour un Trajet simple, valable pour une personne et un appareil.

4.3.4 Animal domestique

4.3.4.1 Objet

D'après le décret 2016-541 du 3 mai 2016, aucun animal n'est admis dans les véhicules servant au transport des Voyageurs.

Cependant, les animaux domestiques de petite taille, de préférence convenablement enfermés dans un contenant n'excédant pas les dimensions d'un bagage cabine (55cmx35cmx25cm), et ce en plus du Bagage Cabine et Sac à Main autorisés, ainsi que les chiens muselés et tenus, peuvent être admis dans les véhicules affectés au transport public de Voyageurs. Le chien devra toujours être tenu par son propriétaire, en sus d'être muselé.

Le Voyageur souhaitant voyager avec un (1) animal domestique vivant, dans la limite d'un (1) animal autorisé par Adulte par Réservation, doit l'indiquer dès la première page de recherche, aux côtés du nombre de Voyageurs Adulte et Enfant de la Réservation, ou en après-vente. L'Acheteur doit alors s'acquitter du prix prévu à l'article 4.3.4.3.

D'après la loi du 6 janvier 1999, les chiens de catégorie 1 dits « chiens d'attaque » au titre de l'article L.211-12 du Code rural, dont la liste a été établie par l'arrêté du 27 avril 1999 (Staffordshire terrier ou American Staffordshire terrier plus communément appelés pitbulls, mastiff, tsaf) ont l'interdiction d'accéder aux transports ouverts au public. Les papiers d'identification de l'animal peuvent être demandés par le Chef de Bord à l'accueil embarquement ou à bord du train.

Par ailleurs, certains animaux de type « nouvel animal de compagnie » (serpent, etc.) peuvent être refusés à l'embarquement sur décision discrétionnaire du Chef de Bord et/ou du personnel SNCF Voyageurs SA.

Dans tous les cas, la présence d'un animal domestique à bord des Rames OUIGO est conditionnée à l'absence d'opposition exprimée par les autres Voyageurs, sauf dans le cas visé au dernier paragraphe du présent article 4.3.4.1.

Les animaux ne doivent pas importuner les autres Voyageurs. Les animaux admis à bord relèvent de la surveillance et de la responsabilité du Voyageur. A la demande d'un Voyageur, le Chef de Bord peut faire déplacer l'animal et son propriétaire vers une autre partie du train.

Les Voyageurs handicapés civils détenteurs d'une carte à leur nom mentionnant un taux d'invalidité d'au moins quatre-vingts pourcent (80%), quel que soit leur handicap, peuvent voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance qui voyage gratuitement. De même pour les personnes voyageant avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance en formation. Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.

4.3.4.2 Ajout de l'animal à la Réservation

L'ajout de l'animal à la Réservation peut se faire dès le début de la Réservation en page de recherche, lorsque l'Acheteur indique le nombre de Voyageurs Adultes et Enfants de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs et postérieurement à la Réservation initiale en la modifiant sur le Site ou l'Application OUIGO. *En cas de Trajets aller-retour sur une même Réservation, l'ajout d'un animal ne peut se faire que pour les deux Trajets.*

La présence d'animaux domestiques est limitée à un animal domestique vivant par adulte par Réservation.

Il est possible de se présenter aux opérations d'accueil et de contrôle avec un (1) animal domestique sans que celui-ci n'ait été indiqué dans la Réservation. Dans ce cas, le Chef de Bord et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA peut accepter cet animal domestique moyennant une insuffisance de perception dans les conditions décrites à l'article 5.5.2 ci-dessous. Le Chef de Bord et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA peut être amené à refuser cet animal pour des raisons de sécurité. Le Voyageur ne peut alors pas accéder à la zone d'embarquement. Aucune indemnisation ni aucun remboursement de quelque nature que ce soit n'est dû au Voyageur qui se voit refuser l'accès à la zone d'embarquement avec un animal non indiqué dans la Réservation.

Tout ajout d'animal à la Réservation est définitif ; aucune annulation n'est possible.

4.3.4.3 Prix

Tout animal domestique quel que soit son poids doit être déclaré dans le parcours de vente lors de la Réservation initiale ou en après-vente. L'Acheteur doit alors s'acquitter d'un montant de quinze euros (15€) par Animal domestique vivant et par Trajet.

Le Voyageur se présentant aux opérations d'accueil et de contrôle sans l'avoir indiqué dans sa Réservation et payé la somme correspondante doit s'acquitter d'une insuffisance de perception et de frais d'émission dont le montant total s'élève à trente euros (30€) par animal domestique vivant accepté à bord quel que soit son poids et pour le Trajet concerné.

5. Titre de transport

Le Billet OUIGO est le titre de transport du Voyageur. Il constitue la preuve du contrat de transport et de la souscription à d'éventuelles Options.

5.1 Réserve et délivrance du Billet OUIGO

Le Billet OUIGO est nominatif (nom, prénom et année de naissance) et personnel (un Billet par Voyageur). Toute revente est strictement interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

La délivrance du Billet OUIGO est subordonnée au paiement de la Réservation.

5.1.1. Réalisation, paiement et confirmation de la Réservation

1

5.1.1.1. Réalisation de la Réservation

La Réservation entraîne l'adhésion aux présentes Conditions Générales. La personne qui effectue la Réservation de Billets OUIGO pour le compte d'autres Voyageurs doit s'assurer de l'acceptation des Conditions Générales par ces Voyageurs préalablement à la Réservation. L'utilisation d'un Billet OUIGO vaut donc acceptation des Conditions Générales par le Voyageur, que celui-ci ait ou non procédé à la Réservation de son Billet OUIGO.

L'accès à l'ensemble des informations relatives à la Réservation se fait par le biais du Numéro de Réservation.

Les Billets OUIGO peuvent être commandés au plus tôt entre 2 (deux) et 9 (neuf) mois avant la date de départ du train et au plus tard une (1) heure avant le début de l'embarquement du train pour le Trajet concerné.

Lors de la réalisation de sa Réservation, l'Acheteur doit :

- Indiquer la gare de départ et la gare d'arrivée
- Indiquer le type de Trajet : aller simple ou aller-retour

- Indiquer les dates souhaitées

- Indiquer le nombre de Voyageurs Adultes, Enfants et le nombre d'animaux

Parmi les propositions de Billet OUIGO qui sont alors soumises, l'Acheteur doit choisir celle qui lui convient le mieux en s'assurant que celle-ci réponde bien aux indications saisies.

- Sélectionner l'Offre OUIGO ESSENTIEL / OUIGO PLUS ou une place Banquette-couloir
- Préciser, le cas échéant, le nombre de bagage et/ou poussettes
- Souscrire, le cas échéant, à une ou plusieurs Options

- Indiquer sa civilité ainsi que ses noms, prénoms, numéro de téléphone valide et adresse de courrier électronique valide

- Indiquer la civilité, l'année de naissance et les noms et prénoms de chaque Voyageur
- Souscrire, le cas échéant, à l'Option Choix de la place et choisir sa place précisément dans le train
- Indiquer le numéro de téléphone portable valide de l'un des Voyageurs

Afin d'accéder au paiement, l'Acheteur doit dans tous les cas cocher la case spécifique d'acceptation des conditions générales de vente.

5.1.1.2. Paiement de la Réservation

La Réservation du Billet OUIGO est confirmée moyennant le paiement préalable du montant intégral de cette dernière.

Le paiement s'effectue en ligne directement auprès de SNCF Voyageurs SA.

Ce paiement s'effectue exclusivement en Euros, pour un montant minimal de 1 Euro. Les modes de paiement acceptés par SNCF Voyageurs SA sont :

- Les cartes de paiement émises par les réseaux CB, Visa et Mastercard (sauf exceptions liées à certaines cartes spécifiques) ;

- Les Bons d'Achat OUIGO (sur le site ou l'Application OUIGO uniquement). Les Bons d'Achat sont cumulables entre eux.

Les paiements ainsi que les données de carte de paiement sont cryptés selon les algorithmes RSA et TLS.

En cas de paiement en Bon d'Achat, si la valeur de ce bon est supérieure au prix à payer en ligne lors de la Réservation, cela ne donnera pas lieu à restitution, de la part de SNCF Voyageurs SA, de la différence entre la valeur dudit bon et le prix de la Réservation.

Après paiement de sa Réservation, l'Acheteur ne dispose d'aucun droit de rétractation (conformément aux dispositions de l'article L. 221-2 9° du code de la consommation).

Tous les pays sont autorisés dans le cadre du paiement de la réservation.

5.1.1.3. Confirmation de la Réservation

Après paiement de la Réservation, une confirmation est adressée automatiquement, par courrier électronique, à l'adresse indiquée lors de la Réservation. Cette confirmation rappelle le détail de la Réservation et indique le Numéro de Réservation.

La confirmation de la Réservation ne constitue pas un Billet OUIGO et ne saurait en aucun cas s'y substituer.

SNCF Voyageurs SA décline toute responsabilité en cas de non-réception de ce courrier électronique qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (cas de force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmis à SNCF Voyageurs SA par l'Acheteur, mauvais paramétrage de la boîte de réception de courriers électroniques de l'Acheteur, etc.).

5.1.2. Envoi, impression et téléchargement du Billet sur l'Application

Le Billet OUIGO doit être imprimé ou téléchargé sur l'Application OUIGO par le Voyageur.

5.1.2.1. Délivrance

Quatre (4) jours avant la date du Trajet aller (ou au moment de la Réservation si celle-ci est effectuée moins de quatre (4) jours avant le départ), un courrier électronique contenant en pièce jointe sous format PDF à imprimer les Billets OUIGO de tous les Voyageurs de la Réservation est envoyé à l'adresse indiquée lors de la Réservation. Il appartient à la personne recevant ce courrier électronique de remettre les Billets OUIGO à chaque Voyageur concerné.

À chaque Trajet correspond un Billet OUIGO : il n'y a donc pas d'aller-retour sur un même Billet.

5.1.2.2. Impression

Le Billet OUIGO doit être correctement Imprimé pour être valable.

L'impression peut être réalisée par le Voyageur à partir :

- Des pièces jointes du mail d'envoi des Billets OUIGO ou
- Du Site OUIGO dans la rubrique « Ma Réservation » en indiquant son Numéro de Réservation et l'adresse mail renseignée lors de la réservation.

L'impression doit s'effectuer à partir d'un ordinateur dûment configuré (équipé du logiciel *Acrobat Reader* ainsi que d'une imprimante laser ou à jets d'encre de résolution minimum de t r o i s - c e n t s (300) dpi). Le Billet OUIGO est valable uniquement s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format paysage (horizontal). Il ne peut donc en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran, etc.). Il ne peut y avoir qu'un seul Billet imprimé à la fois par feuille de papier A4 (pas de recto verso).

Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Le Billet OUIGO partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible n'est pas accepté lors des opérations de contrôle et est considéré comme non valable. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, il appartient au Voyageur d'imprimer à nouveau son Billet OUIGO. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, le Voyageur doit s'assurer que les informations écrites sur le Billet OUIGO et le code-barres sont lisibles.

SNCF Voyageurs SA décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours d'impression dans la mesure où elles n'ont pas été provoquées intentionnellement par SNCF Voyageurs SA ou par suite de négligence de cette dernière.

Si le Voyageur présente aux opérations de contrôle un Billet OUIGO sur un support autre que celui requis au présent article ou avec une qualité d'impression qui n'est pas suffisante, celui-ci peut accéder à bord de la Rame OUIGO uniquement après vérification par le Chef de Bord ou par tout agent de SNCF Voyageurs SA. Cet accès se fait sur la base d'une pièce d'identité officielle et éventuellement de son Numéro de Réservation contre paiement de la somme due au titre de la régularisation dans les conditions définies à l'article 5.5.1 des présentes Conditions Générales.

En cas de modifications qui engendrent l'envoi de nouveaux Billets OUIGO, il est demandé au Voyageur de les réimprimer.

5.1.2.3. Téléchargement d'un Billet sur l'Application

S'il souhaite télécharger son ou ses Billets sur l'Application OUIGO, le Voyageur doit saisir son Numéro de Réservation et l'adresse mail qui a été renseignée lors de la réservation. Le code-barres du ou des billets concernés sont alors téléchargés sur le Mobile et disponibles hors-connexion, permettant ainsi leur contrôle par le Chef de Bord et/ou tout agent de SNCF Voyageurs SA.

Il appartient au Voyageur de veiller en amont à ce que son Billet soit correctement téléchargé avant son accès à la zone d'embarquement afin notamment de ne pas entraver les opérations d'accueil. Il doit notamment s'assurer que son Mobile a suffisamment de batterie.

Si le Voyageur présente aux opérations de contrôle un Billet OUIGO sur un support autre que celui requis au présent article, celui-ci peut accéder à bord de la Rame OUIGO uniquement après vérification par le Chef de Bord ou par tout agent de SNCF Voyageurs SA. Cet accès se fait sur la base d'une pièce d'identité officielle et éventuellement de son Numéro de Réservation contre paiement de la somme due au titre de la régularisation dans les conditions définies à l'article 5.5.1 des présentes Conditions Générales.

5.2 Modification de la Réservation et Echange du Billet OUIGO ; annulation et Remboursement du Billet

5.2.1. Modification de la Réservation et Echange du Billet OUIGO

Une Réservation peut être modifiée jusqu'à une (1) heure avant le début de l'accueil embarquement dans les cas visés au présent article.

La modification de Réservation concerne impérativement l'ensemble des Voyageurs de la Réservation.

Sauf cas particuliers définis ci-dessous, ces modifications peuvent se faire sur le Site ou l'Application OUIGO, en indiquant son Numéro de Réservation et l'adresse mail qui a été renseignée lors de la réservation.

Toute modification de la Réservation entraîne l'envoi d'un courrier électronique de confirmation à l'adresse indiquée lors de la Réservation initiale. Si cette modification intervient moins de quatre (4) jours avant le départ du train aller, les Billets OUIGO modifiés sont renvoyés à la même adresse en pièces jointes au courrier de confirmation et ces nouveaux Billets OUIGO doivent être imprimés ou téléchargés sur l'Application pour accéder au train. Les Billets reçus avant la modification ne sont plus valables et ne sauraient être opposés à SNCF Voyageurs SA pour accéder au train.

5.2.1.1. Cas généraux de modification de Réservation ou d'Echange

Ces modifications peuvent porter sur :

(i) Le changement des heures et/ou dates du Trajet.

Cela constitue un échange de Billet OUIGO. Le Billet OUIGO est échangeable dans les conditions suivantes sur tous les trains OUIGO des mêmes gares de départ et d'arrivée qui disposent de places disponibles.

Un Billet OUIGO est échangeable uniquement pour un autre Billet OUIGO.

Cet échange est possible jusqu'à une (1) heure avant le début de l'embarquement du train pour le Trajet concerné et est subordonné au paiement de frais dont le montant s'élève, par Billet OUIGO modifié, à dix euros (10€). À noter que l'accompagnateur gratuit d'un Voyageur utilisateur de fauteuil roulant (ou en situation de handicap) titulaire d'une carte d'invalidité (témoignant d'un taux d'incapacité de 80% ou plus et d'un besoin d'accompagnement) ou d'une carte mobilité inclusion peut se voir rembourser ses éventuels frais d'échange en contactant le Centre de Relation Client OUIGO.

Si le nouveau Billet est plus cher que l'ancien, la différence de prix, en sus du supplément visé au paragraphe précédent, est due. Si le nouveau Billet est moins cher que l'ancien, cette différence de prix n'est pas remboursée et reste acquise par SNCF Voyageurs SA.

Le paiement a lieu dans les mêmes conditions de paiement que celles mentionnées au 5.1.1.2 ci-dessus.

Par ailleurs l'échange n'est possible qu'entre les mêmes gares d'arrivée et de départ. Le Trajet aller ne peut être postérieur au Trajet retour dans le cadre d'une Réservation comprenant un aller et un retour.

(ii) Le changement des noms et/ou prénoms des Voyageurs de la Réservation.

Cela opère un changement de Voyageur, le Billet OUIGO étant nominatif et personnel.

Si cette modification intervient plus de soixante (60) minutes après le paiement de la Réservation initiale, elle est subordonnée au paiement de frais dont le montant s'élève, par nom et/ou prénom modifié, à dix euros (10€).

Le paiement a lieu dans les mêmes conditions de paiement que celles mentionnées au 5.1.1.3 ci-dessus.

La modification de noms et prénoms de Voyageurs s'entend à la fois pour l'aller et pour le retour dans le cas d'un aller-retour.

Un Voyageur Adulte ne peut échanger son Billet qu'avec un autre Voyageur Adulte. Idem pour les Voyageurs Enfants qui ne peuvent échanger leur Billet qu'avec d'autres Voyageurs Enfants.

Par ailleurs, il est rappelé que les emplacements prévus pour les Utilisateurs de Fauteuil Roulant et leur accompagnateur dans les rames OUIGO leur sont strictement réservés.

(iii) ajout d'Enfant.

L'ajout d'un Enfant est possible, sous réserve de disponibilité de Place à proximité de la Réservation initiale. En cas de trajets aller-retour sur une même réservation, l'ajout d'enfant ne peut se faire que pour les deux trajets.

Le placement de l'Enfant peut ne pas être à côté ou à proximité immédiate des Places de la Réservation initiale mais sera toujours dans la même voiture.

Le prix du Billet Enfant est fixé dans les conditions précisées à l'article 6.2 des présentes Conditions Générales

(iv) La souscription d'Options complémentaires.

Ces souscriptions se font dans les mêmes conditions de prix que celles mentionnées à l'article 5 des présentes Conditions Générales et aux mêmes conditions de paiement que celles mentionnées au 5.1.1.3 ci-dessus.

(v) l'ajout de poussettes

Si des Voyageurs souhaitent ajouter une ou deux poussettes à leur Réservation, ils doivent indiquer cette information sans que cela ne donne lieu au paiement de frais.

(vi) changement de type de Place

Les Voyageurs ayant souscrit à l'offre OUIGO PLUS, ont la possibilité de changer de type de place sans surcoût.

Pour les autres Voyageurs qui souhaitent changer de type de Place, il est possible d'effectuer des changements, sous réserve du paiement d'un éventuel écart de prix entre l'ancienne et la nouvelle Place, dans les conditions tarifaires suivantes :

		Nouveau type de place		Option Choix de LA place	
		ESSENTIEL	Standard	Standard	Prise
Type de place initial					
ESSENTIEL	Essentiel Standard	Gratuit	3 €	3 €	7 €
Option Choix de LA place	Standard	/	Gratuit	Gratuit	4 €
	Prise	/	Gratuit	Gratuit	4 €
	Solo	/	Gratuit	Gratuit	Gratuit

(vii) modifier l'offre OUIGO ESSENTIEL pour l'offre OUIGO PLUS

Cet échange est possible à condition de n'avoir souscrit aucune Option supplémentaire. Le Client doit s'acquitter du supplément de sept euros (7€).

(viii) modifier l'offre OUIGO PLUS pour l'offre OUIGO ESSENTIEL

Cette modification n'est pas possible

(ix) période de transition entre le 6 octobre 2021 et le 11 décembre 2021 inclus.

Un Voyageur ayant souscrit à l'offre OUIGO PLUS pour un voyage à partir du 12 décembre 2021 ne peut pas modifier son billet pour une date antérieure au 12 décembre 2021.

5.2.1.2. Cas particuliers de modification de Réservation

La modification d'un Billet accompagnateur visé à l'article 3.5.2 « Accessibilité et besoin d'accompagnement » doit se faire en contactant le Centre de Relation Client OUIGO. Cette modification ne donnera pas lieu à l'application de frais.

5.2.2. Annulation de la Réserve et Remboursement du Billet OUIGO

Sans préjudice des dispositions de l'article 3.3.2 des présentes Conditions Générales, la Réserve n'est pas annulable et les Billets OUIGO ne sont pas remboursables.

5.3. Placement

Le numéro de place et le numéro de voiture de chaque Voyageur sont inscrits sur chaque Billet OUIGO.

SNCF Voyageurs SA s'efforce, sans pour autant le garantir, de placer les Voyageurs d'une même Réserve à côté ou à proximité les uns des autres en fonction du remplissage de la Rame OUIGO et des éventuelles Options souscrites.

Dans l'hypothèse où, en raison de contraintes de service, un remplacement serait opéré par SNCF Voyageurs SA après que les Billets aient été émis, le Voyageur reçoit cette information de remplacement par courrier électronique et dans la mesure du possible par SMS et reçoit des nouveaux Billets OUIGO avec les nouveaux numéros de voitures et de places. Ces nouveaux Billets doivent être Imprimés avant de se présenter à l'embarquement, à défaut de Billet téléchargé, les anciens Billets n'étant plus valables.

Pour les Voyageurs ayant choisi leur place en souscrivant à l'Option Choix de la place, le numéro de place et le numéro de voiture de chaque Voyageur seront indiquées dans le mail de confirmation de commande

Dans l'hypothèse où, en raison de contraintes de service, un remplacement serait opéré par SNCF Voyageurs SA après l'émission des billets, le Voyageur reçoit cette information de remplacement par courrier électronique ainsi qu'un mail de remboursement de son Option Choix de la place et il reçoit des nouveaux Billets OUIGO avec les nouveaux numéros de voitures et de places. Ces nouveaux Billets doivent être Imprimés avant de se présenter à l'embarquement, à défaut de Billet téléchargé, les anciens Billets n'étant plus valables.

5.4. Opérations d'accueil et de contrôle des Billets OUIGO

5.4.1. Accueil des Voyageurs

Pour l'accès aux trains OUIGO, la détention d'un Billet OUIGO valable est obligatoire (à l'exclusion de tout autre titre de transport SNCF Voyageurs SA).

Les opérations d'accueil des Voyageurs et de contrôle des Billets OUIGO sont réalisées par le Chef de Bord et/ou le personnel d'accueil OUIGO, qui délivre aux Voyageurs toutes les informations utiles sur leur Trajet et sur l'embarquement à bord de la Rame OUIGO.

Les opérations d'accueil et de contrôle se déroulent à l'entrée de la zone d'embarquement, à proximité du quai de départ de la Rame OUIGO et/ou à bord des rames OUIGO pendant le Trajet. Tous les Voyageurs munis de Billets OUIGO, et uniquement les Voyageurs, doivent se présenter à ce point d'accueil. Les personnes accompagnant les Voyageurs ne doivent pas accompagner les Voyageurs jusqu'au point de contrôle.

Tous les Voyageurs d'une même Réserve doivent impérativement se présenter ensemble aux opérations d'accueil et de contrôle.

Afin d'assurer les départs des trains OUIGO dans les meilleures conditions, il est demandé au Voyageur de se présenter aux opérations d'accueil et de contrôle au plus tard trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur le Billet OUIGO. Les Voyageurs sont donc invités à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer leur acheminement à la gare de départ dans des conditions permettant de respecter cette règle. Pour des impératifs d'exploitation et de sécurité, l'accès à la Rame OUIGO n'est plus garanti à

partir de cinq (5) minutes avant l'heure de départ. Aucun remboursement ni aucune indemnité ne saurait être réclamé par le Voyageur à ce titre.

À défaut, si les circonstances l'exigent et si cela est susceptible de compromettre la régularité des circulations, le Chef de Bord pourra interdire l'accès au train et/ou enjoindre aux Voyageurs arrivés tardivement de quitter les emprises ferroviaires, conformément aux dispositions de l'article L2241-6 du Code des transports. Le cas échéant, les Voyageurs pourront se voir interdire l'accès au train par les agents de la force publique s'il y a refus d'obtempérer. Aucun remboursement ni aucune indemnité ne saurait être réclamée par le Voyageur à ce titre.

5.4.2. Contrôle des titres de transport

Le contrôle des titres de transport est effectué par le Chef de Bord et/ou le personnel OUIGO lors de l'accueil des Voyageurs dans la zone délimitée à cet effet et/ou par le Chef de Bord dans la Rame OUIGO pendant le Trajet.

Le Voyageur doit présenter spontanément son Billet et son justificatif d'identité aux personnes visées au paragraphe ci-dessus en faisant la demande. En effet, le Billet OUIGO étant nominatif et personnel, le Voyageur doit présenter une pièce d'identité en cours de validité avec photographie (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour) en plus de son Billet OUIGO. Les livrets de famille sont acceptés pour les Enfants. Si le Voyageur n'est pas en mesure de présenter une des pièces d'identité susvisées, la sanction appliquée est celle visée à l'article 5.5.2 des présentes Conditions Générales.

Les Billets OUIGO ne peuvent être utilisés que pour le Trajet à effectuer aux dates, horaires, numéro de train et voiture OUIGO indiqués.

5.5. Situations irrégulières ou frauduleuses

5.5.1. Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout Voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans une Rame OUIGO, ne peut présenter au Chef de Bord un Billet OUIGO valable au sens des dispositions des présentes Conditions Générales et du Code des transports, c'est-à-dire notamment le Voyageur qui :

I. Transporte un Bagage pour lequel la souscription à l'Option Bagage Supplémentaire est obligatoire en application de l'article 4.3.1 des présentes Conditions Générales, sans avoir souscrit à cette Option ;

II. Transporte un Animal domestique sans avoir ajouté un Animal à sa réservation et payé le montant correspondant ;

III. Occupe une Place avec Prise ou une Place Solo pour laquelle la souscription à l'Option Choix de la place est obligatoire en application de l'article 4.3.2. des présentes Conditions Générales, sans avoir souscrit à l'Option correspondante, ou sans avoir souscrit à l'offre OUIGO PLUS incluant cette option ;

IV. Est dépourvu de Billet OUIGO ;

V. Présente un Billet OUIGO dont la lecture du code-barres révèle qu'il a déjà été contrôlé ;

VI. Présente un Billet OUIGO qui n'est pas valable pour le Trajet, la date et heure ;

VII. N'est pas en mesure de présenter une pièce d'identité justifiant qu'il est la personne mentionnée sur le Billet OUIGO et que la catégorie d'âge correspond au tarif appliqué, n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix à tarif réduit de son titre de transport ;

VIII. Prolonge son Trajet au-delà du Trajet correspondant à son Billet OUIGO ;

IX. Utilise un Billet OUIGO contrefait ou falsifié ;

X. Occupe une Place réservée par un Utilisateur de Fauteuil Roulant en ayant un Billet correspondant à un autre type de place ;

XI. A réservé une place gratuite accompagnateur UFR ou PSH, sans pouvoir justifier d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion du nom de l'un des deux Voyageurs de la Réservation témoignant d'un taux de handicap supérieur ou égal à 80% et mentionnant un besoin d'accompagnement.

5.5.2. Régularisation à titre commercial

La régularisation à titre commercial intervient en cas de situation irrégulière dans la limite des places disponibles dans la Rame OUIGO et sous réserve que le Voyageur se présente spontanément au Chef de Bord pendant les opérations de contrôle à l'entrée de la zone d'embarquement ou, à défaut, dans le train pour lui signaler l'irrégularité de sa situation. Dans ce cas, quel que soit le Trajet en cause et sous réserve des dispositions précédentes, le Chef de Bord propose au Voyageur de régulariser sa situation à titre commercial en s'acquittant de frais de bord d'un montant s'élevant à :

Hypothèse (I) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt euros (20€) ;

Hypothèse (II) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : trente euros (30€) ;

Hypothèse (III) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : sept euros (7€) pour une place solo et trois euros (3€) pour une place avec prise ;

Hypothèse (IV) à (IX) et (XI) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : prix maximum de la grille tarifaire (115€) majoré de frais d'émission de 15€.

La régularisation à titre commercial implique le versement immédiat de ce prix entre les mains du Chef de Bord. Les paiements s'effectuent exclusivement en espèces ou par carte bancaire CB, Visa ou Mastercard (sauf exceptions liées à certaines cartes spécifiques). A défaut de pouvoir s'acquitter immédiatement du prix, l'infraction est constatée dans les conditions définies à l'article 5.5.3 ci-dessous.

5.5.3. Constatation d'infraction et transaction pénale

Conformément aux dispositions des articles 529-3 et 529-4 du Code de procédure pénale, le Chef de Bord propose au Voyageur en situation irrégulière ou frauduleuse une transaction. La transaction est réalisée par le versement par le Voyageur des sommes suivantes :

Pour le Voyageur dans une situation irrégulière visée aux hypothèses (i), (ii), (iii), (v), (vii), (viii), (x), (xi) de l'article 5.5.1 : montant de l'insuffisance de perception le cas échéant ainsi qu'une indemnité forfaitaire de cinquante euros (50€).

Pour le Voyageur dans une situation frauduleuse visée à l'hypothèse (iv), (vi) et (ix) de l'article 5.5.1 : prix maximum de la grille tarifaire OUIGO en vigueur pour le Trajet et la période concernés ainsi qu'une indemnité forfaitaire de cent-cinquante euros (150 €).

Par ailleurs, les Voyageurs circulant à bord des trains OUIGO sont soumis à la même politique concernant les infractions comportementales que celle décrite dans les Tarifs Voyageurs SNCF, en annexe 7 du volume 7 intitulé « Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire ».

Si le Voyageur ne peut pas ou ne veut pas s'acquitter sur-le-champ de la somme qui est réclamée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par le Chef de Bord. La transaction pénale devient

différée et des frais de dossier de cinquante euros (50€) s'ajoutent à la somme définie au précédent paragraphe.

Lorsqu'il procède à l'établissement du procès-verbal, le Chef de Bord, assermenté et agréé, est habilité à relever le nom et l'adresse du contrevenant. En cas de besoin, il peut requérir l'assistance d'un officier ou agent de police judiciaire.

En cas de refus ou d'impossibilité par le Voyageur de justifier de son identité, le Chef de Borden rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire, qui peut alors ordonner la présentation sans délai du contrevenant devant lui.

Lorsqu'un procès-verbal d'infraction est dressé contre lui, le contrevenant dispose d'un délai de deux mois pour :

Procéder au paiement : en Gare (Espèces, Chèque, Mandat cash, cartes bancaires autorisées par SNCF Voyageurs SA), par Internet sur www.contravention-SNCF.fr (cartes bancaires autorisées par SNCF Voyageurs SA), par téléphone (cartes bancaires autorisées par SNCF Voyageurs SA) au numéro précité, ou par voie postale à l'adresse précitée (Espèces, Chèque, Mandat cash).

Ou

Adresser une protestation écrite et motivée auprès des Services Recouvrement des procès-verbaux SNCF Voyageurs SA dont les coordonnées téléphoniques et postales sont :

SNCF Voyageurs SA
Centre de recouvrement des procès-verbaux
Secteur Atlantique
38 rue Charles Domercq
33081 BORDEAUX CEDEX

Téléphone : 0 825 03 69 85 (0,15€ la minute) de 9h à 18h du lundi au vendredi (sauf fériés)

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le procès-verbal est adressé au ministère public et le contrevenant devient redevable au Trésor public d'une amende forfaitaire majorée, en application de l'article 529-5 du code de procédure pénale.

6. Gamme tarifaire OUIGO

6.1. Formation des prix

La gamme tarifaire OUIGO consiste en un prix applicable à l'ensemble des Voyageurs d'une même Réservation sur un même train, et déterminé uniquement en fonction du Trajet et de la période de Réservation.

Le prix du Billet OUIGO en Offre OUIGO ESSENTIEL est toujours inférieur au plein tarif TGV/Inoui 2^{nde} Loisir sur le même Trajet tel que repris au Volume 6 des Tarifs Voyageurs de SNCF Voyageurs SA.

Sous réserve des dispositions de l'article 6.3 ci-dessous, aucun tarif social, conventionné, réduction tarifaire, abonnement, carte commerciale ou programme de fidélité SNCF Voyageurs SA n'est applicable sur les tarifs proposés pour effectuer un Trajet avec OUIGO.

En outre, le Voyageur ne bénéficie pas, en empruntant OUIGO, des services spécifiques et des tarifs associés proposés par SNCF Voyageurs SA, notamment le service « Junior & Cie » et « auto/train ».

Seuls des tarifs commerciaux spécifiques dédiés aux Enfants sont appliqués et détaillés à l'article 6.2. ci-après.

6.2. Tarif Commercial Enfant

Par « Enfant » on entend le Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à douze (12) ans à la date du Trajet. Tous les Enfants de moins de douze (12) ans doivent être accompagnés d'un Adulte. Par ailleurs une Réservation ne peut comprendre plus de quatre (4) Voyageurs Enfants par Voyageur Adulte.

Les personnes mineures ou placées sous tutelle demeurent dans tous les cas sous la responsabilité de leurs parents ou tuteurs. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

Pour les Enfants, OUIGO a mis en place un tarif non contingenté quelle que soit l'anticipation de la réservation s'élevant, selon les gares de départ et d'arrivée, à cinq euros (5€) ou huit euros (8€), par Enfant et par Trajet.

Le tarif Enfant est proposé pour chaque Enfant à l'occasion de toute Réservation avec l'offre OUIGO ESSENTIEL.

6.3. Cas particuliers – Tarifs sociaux

6.3.1. Tarifs sociaux

Dans certaines situations exceptionnelles, il peut arriver que les bénéficiaires de certains tarifs sociaux constatent un prix OUIGO supérieur au prix auquel ils auraient eu droit en Voyageant avec TGV/Inoui.

C'est pourquoi OUIGO a mis en place un mécanisme de garantie tarifaire visant à rembourser cette différence de prix dans les conditions et termes ci-après.

6.3.1.1. Conditions d'éligibilité

Les conditions d'éligibilité à l'application de la garantie tarifaire sont les suivantes :

- I. Le Voyageur doit être bénéficiaire d'un des tarifs sociaux ci-dessous et disposer des justificatifs valables, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.
- II. Le Voyageur doit constater que le prix du Billet OUIGO est supérieur à celui de TGV/Inoui après application du tarif social, sur le même Trajet et dans les mêmes conditions de transport.
- III. Pour les porteurs de cartes « Famille Nombreuse », la Réservation doit comporter au moins un enfant de moins de 18 ans au jour du Trajet et ayant un lien de parenté avec le Voyageur.

6.3.1.2. Permis de visite aux tombes

Les Voyageurs détenteurs d'un permis de visite aux tombes valide au titre de l'article L515 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre se voient délivrer gratuitement un Billet OUIGO aller-retour pour effectuer un Trajet avec OUIGO de leur lieu de résidence au lieu d'inhumation faite par l'autorité militaire.

Afin de se faire délivrer ces Billets, ces Voyageurs doivent contacter le Centre de Relation Client par le biais du lien « Je contacte OUIGO » du Site OUIGO.com. Les Billets OUIGO sont délivrés dans les conditions décrites à l'article 5.1.2.a des présentes Conditions Générales. Lors du Trajet, les Voyageurs doivent être munis de leur Billet ainsi que des justificatifs nécessaires, sous peine d'être régularisés conformément aux dispositions de l'article 5.5 ci-dessus.

6.3.2. Familles nombreuses, Aller et Retour populaire, Réformé pensionné de guerre

Les Voyageurs :

- Porteurs d'une carte « Famille Nombreuse » ou ;
- Éligibles aux Billets Aller et Retour populaire de congés annuels ou ;
- Bénéficiant du statut de Réformé pensionné de guerre tel que défini à l'article L320 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre, peuvent être amenés à comparer le prix de leur Billet OUIGO (Places Standard) avec le prix qu'ils auraient payé s'ils avaient voyagé dans les mêmes conditions avec TGV/Inoui.

Pour cela, le Voyageur concerné doit comparer le prix de son Billet OUIGO (hors Options et hors frais) avec le prix qu'il aurait payé en Voyageant avec TGV/Inoui après application du tarif social. Pour rappel, la réduction tarifaire ouverte par le bénéfice du tarif social concerné sur le prix du voyage en TGV/Inoui est de :

- Vingt-cinq pourcent (25%) pour le tarif Aller et Retour populaire
- Trente pourcent (30%) pour le tarif Familles nombreuses (famille comprenant trois (3) enfants de moins de dix-huit (18) ans)
- Quarante pourcent (40%) pour le tarif Familles nombreuses (famille comprenant quatre (4) enfants de moins de dix-huit (18) ans)
- Cinquante pourcent (50%) pour les tarifs Familles nombreuses (famille comprenant cinq (5) enfants de moins de dix-huit (18) ans) et Réformé pensionné de guerre à raison d'une invalidité de 25 à 45%.
- Soixante-quinze pourcent (75%) pour les tarifs Familles nombreuses (famille comprenant six (6) enfants et plus de moins de 18 ans) et Réformé pensionné de guerre à raison d'une invalidité de 50% et plus.

Dans l'hypothèse où le prix du Billet OUIGO serait supérieur au prix payé en voyageant avec TGV/Inoui après application du tarif social, OUIGO s'engage à rembourser le Voyageur de la différence de prix.

Afin d'obtenir son remboursement, le Voyageur doit envoyer un dossier complet à l'adresse suivante :
[Service Relation Client SNCF - OUIGO](#)
62973 Arras Cedex 9

Ce dossier doit être complet et posté au plus tard trente (30) jours après la date du Trajet concerné si un seul Trajet a été acheté ou trente (30) jours après la date du Trajet retour si le Voyageur a effectué un Trajet aller-retour.

Le dossier, pour être complet, doit comporter impérativement l'ensemble des documents suivants :

- Une demande de remboursement comportant toutes les coordonnées utiles du Voyageur (nom, prénom, adresse postal, adresse email, numéro de mobile et/ou fixe)
- Le ou les Billet(s) OUIGO concerné(s) dûment imprimé(s) ;
- Une copie de la carte ou du document ouvrant droit au tarif social pour chaque Voyageur bénéficiant dudit tarif ;
- Une copie d'une pièce d'identité en cours de validité de chaque Voyageur bénéficiant d'un tarif social ;

Si un document est manquant, le Voyageur concerné est avisé par courrier électronique et dispose de sept (7) jours supplémentaires pour compléter sa demande.

Si les délais ci-dessus ne sont pas respectés ou si le dossier n'est pas complet dans le délai imparti, le Voyageur perd son droit à être remboursé.

Dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de remboursement complète, OUIGO envoie par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Réservation un Bon d'Achat d'une

valeur totale correspondant à la différence de prix constatée. La personne ayant payé la Réservation ou le Voyageur concerné conserve toutefois la possibilité de contacter ultérieurement le Centre de Relation Client pour demander l'annulation de son Bon d'Achat au profit d'un remboursement du même montant. Ce remboursement est alors effectué par crédit bancaire sur la carte ayant servi au paiement de la Réservation. Aucun remboursement ne peut intervenir si le Bon d'Achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en tout ou partie, ou la date de validité de celui-ci est dépassée.

6.3.3. Tarifs militaires

6.3.3.1. Conditions d'éligibilité et d'application de la réduction

Les porteurs de « Cartes de Circulation Militaire » devront obligatoirement s'identifier au moment de la Réservation. Chaque militaire entrera son identifiant de connexion (ID CCS) lors de la Réservation.

Il aura ensuite accès aux tarifs militaires représentant 50% de réduction par rapport au prix des Billets des clients OUIGO non militaires en Offre Essentiel. Ces tarifs évoluent en fonction de la destination, de la date sélectionnée et de l'anticipation. Cette réduction s'applique pour l'offre OUIGO ESSENTIEL et non sur les Options.

6.3.3.2. Délivrance et utilisation des Billets

Les Billets OUIGO sont délivrés dans les conditions décrites à l'article les présentes Conditions Générales. Lors du Trajet, les Voyageurs militaires doivent être munis de leur Billet ainsi que de la « Carte de Circulation Militaire », sous peine d'être régularisés conformément aux dispositions de l'article 5.5 ci-dessus.

6.3.3.3. Situation irrégulière

Toute situation irrégulière ou frauduleuse, définie à l'article 5.5, s'applique aux Voyageurs militaires.

Les mêmes montants de régularisation seront appliqués au Voyageurs militaires (article 5.5.2). A ces régularisations, s'ajoute la non-présentation ou l'invalidité de la Carte de Circulation Militaire lors de l'accueil / embarquement pour les Voyageurs militaires (cf article 5.5.1). Le montant s'élèvera au prix maximum de la grille tarifaire (115€) majoré de frais d'émission de 15€ (article 5.5.2).

Si le Voyageur militaire rencontre des difficultés lors de son identification au moment de la Réservation, il devra contacter le service compétent au Ministère des Armées.

6.3.4. Tarifs police nationale

6.3.4.1 Conditions d'éligibilité et d'application de la réduction

Les agents de la Police Nationale bénéficient d'un tarif représentant 50% de réduction par rapport au prix des Billets des clients OUIGO non policiers en Offre Essentiel. Ces tarifs évoluent en fonction de la destination, de la date sélectionnée et de l'anticipation. Cette réduction s'applique pour l'offre OUIGO ESSENTIEL et non sur les Options.

6.3.4.2 Délivrance et utilisation des Billets

Pour bénéficier du tarif police nationale, la vente doit se faire sur les Sites Distributeurs uniquement. L'après-vente est réalisée sur le site OUIGO.COM.

Les Billets OUIGO sont délivrés dans les conditions décrites à l'article 5.1. des présentes Conditions Générales. Lors du Trajet, les Voyageurs policiers doivent être munis de leur Billet ainsi que de la Carte de « Police Nationale », sous peine d'être régularisés conformément aux dispositions de l'article 5.5 ci-dessus.

6.3.4.3 Situation irrégulière

Toute situation irrégulière ou frauduleuse, définie à l'article 5.5.1, s'applique aux Voyageurs policiers. Les montants de régularisation et de transaction pénale seront appliqués aux Voyageurs policiers conformément aux articles 5.5.2 et 5.5.3.

La non-présentation ou l'invalidité de la Carte de Circulation « Police Nationale » lors de l'accueil / embarquement pour les Voyageurs policiers correspond à l'hypothèse (vii) de situation irrégulière visée à l'article 5.5.1 et les montants de régularisation commerciale et de transaction pénale correspondant prévus aux articles 5.5.2 et 5.5.3 s'appliqueront dans ce cas.

7. Création d'un compte client OUIGO

Le Client dispose de la faculté de créer un Compte Client via le formulaire d'ouverture de compte mis à disposition sur le Site ou l'Application OUIGO afin de consulter et modifier ses données personnelles et d'accéder au suivi de ses commandes OUIGO.

Toutes les informations utiles relatives à la création du Compte ainsi qu'à son fonctionnement figurent dans les Conditions Générales d'Utilisation et de confidentialité du Compte client OUIGO. Ces Conditions Générales d'Utilisation du Compte client OUIGO devront être acceptées au moment de la création du Compte client OUIGO.

8. Conditions générales de vente des titres « Ile de France Mobilités » à bord des trains OUIGO

Les voyageurs ont la possibilité d'acheter à bord des trains OUIGO des Titres de transport « Ile de France Mobilités » utilisables dans les transports en commun d'Ile de France. La vente des Titres de transport « Ile de France Mobilités » est soumise aux Conditions Générales de Vente des billets « Ile de France Mobilités » à bord des trains OUIGO.

9. Dispositions diverses

9.1. Propriété intellectuelle

SNCF Voyageurs SA est propriétaire exclusif :

- De la marque verbale « OUIGO », déposée le 6 janvier 2012 auprès de l'INPI et enregistrée sous le numéro 123 887 175 pour les produits et services des classes 12, 16, 35 et 39.
- De la marque verbale « OUIGO », enregistrée le 4 juillet 2012 auprès de l'OMPI sous le numéro 1 129 263 pour les produits et services des classes 12, 16, 35 et 39, en ce qu'elle désigne la Communauté Européenne et la Suisse.

- De la marque semi-figurative « OUIGO », déposée le 29 octobre 2012 auprès de l'INPI et enregistrée sous le numéro 123 956 777 pour les produits et services des classes 12, 16, 35 et 39.

Toute reproduction de la marque « OUIGO », pour quelque motif, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite.

SNCF Voyageurs SA et ses partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et à l'Application OUIGO.

L'accès au Site et à l'Application OUIGO ne confère au Voyageur aucun droit de propriété intellectuelle relatif à ces sites qui restent la propriété exclusive de SNCF Voyageurs SA et de ses partenaires.

Les éléments accessibles sur le Site et l'Application OUIGO, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, données, base de données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que SNCF Voyageurs SA et ses partenaires détiennent.

Sauf dispositions explicites signalées dans les Conditions Générales, le Voyageur ne peut 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 ou de l'Application OUIGO sans l'autorisation écrite préalable de SNCF Voyageurs SA. Le Voyageur est 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 et/ou de reproduction de tout élément du Site ou de l'Application OUIGO.

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

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site ou de l'Application OUIGO est interdite sans autorisation préalable et écrite de SNCF Voyageurs SA.

9.2. Protection des données à caractère personnel

Toutes les informations utiles pour comprendre comment vos données à caractère personnel sont utilisées par SNCF Voyageurs SA figurent dans [sa Charte de confidentialité & cookies](#).

9.3. Accès au Site OUIGO et à l'Application OUIGO

SNCF Voyageurs SA ne garantit pas que le Site, l'Application OUIGO et les Sites Distributeurs soient exempts d'anomalie ou d'erreur. Si des anomalies ou erreurs venaient à se présenter, SNCF Voyageurs SA ne garantit pas que celles-ci pourraient être corrigées, ni que le Site, l'Application OUIGO et les Sites Distributeurs fonctionneraient sans interruption ou panne.

En procédant à la Réservation de tout produit ou service commercialisé par SNCF Voyageurs SA sous la marque OUIGO®, l'Acheteur déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications, à la connexion et à la transmission des données sur Internet, notamment lors de la passation des transactions de paiement.

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

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

- Des problèmes de téléchargement de l'Application OUIGO, découlant notamment d'un dysfonctionnement du réseau internet ;
- Du dysfonctionnement de tout logiciel ;
- Des conséquences de tout virus, anomalie, défaillance technique ;
- De tout autre dysfonctionnement du réseau Internet ainsi que de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché le bon déroulement de la Réservation.

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

9.4. Service de Relation Client et réclamations

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit être adressée au Centre de Relation Client sur Internet par le biais du Site OUIGO.com dans la rubrique « Aide et Contact ».

Toutefois, l'Acheteur ou le Voyageur peut aussi adresser sa demande par un courrier postal en écrivant à Service Relation Client SNCF – OUIGO, 62973 ARRAS Cedex 9. Aucune réclamation ne sera traitée par le Centre de Relation Client par téléphone.

Dans l'hypothèse où la réponse apportée par le Centre de Relation Client à l'Acheteur ou le Voyageur ne le satisfait pas, ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai raisonnable d'un (1) mois à compter de la date d'envoi, l'Acheteur ou le Voyageur peut recourir à une procédure de médiation :

- en contactant le Médiateur SNCF Voyageurs SA par courrier à l'adresse suivante :

TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site : <https://mediation-sncf.force.com/>

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

L'Acheteur ou le Voyageur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

La saisine du Médiateur est subordonnée au fait pour l'Acheteur ou le Voyageur d'avoir porté au préalable sa réclamation auprès du Centre de Relation Client.

Les réclamations de nature commerciale ou tenant à la qualité des prestations fournies par SNCF Voyageurs SA doivent être adressées à SNCF Voyageurs SA dans les meilleurs délais et au plus tard un an à compter du jour de l'expiration de la validité du titre de transport. Les réclamations qui parviennent à SNCF Voyageurs SA après ce délai sont prescrites et ne sont donc plus prises en considération par SNCF Voyageurs SA.

Toute demande afférente à des difficultés techniques liées à l'utilisation d'un Site Distributeur doit être adressée à l'agence de voyages responsable de ce site.

9.5. Litiges et droit applicable

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence des Tribunaux français