Conditions générales de vente et de transport OUIGO

Version n° 55 applicable à compter du 31 janvier 2024

1. DISPOSITIONS GENERALES 3
2. DEFINITIONS 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
3.1.3. Billet direct 7

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

3.3. Responsabilité du transporteur et compensation en cas d'inobservation des horaires 8

3.3.1. Remboursement en cas de retard ou d'annulation du train 8
3.3.2. Compensation en cas de retard à l'arrivée 8
3.3.3. Assistance en cas de retard ou d'annulation 9
3.3.4. Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires 10

3.4. Accessibilité et Assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite 10

3.4.1. Communication d'informations 10
3.4.2. Accessibilité et besoin d'accompagnement 10
3.4.3. Assistance dans les gares 11

3.5. Obligations du Voyageur en gare et à bord des trains OUIGO 11

3.5.1. Dispositions générales – Règles de vie à bord 11
3.5.2. Accès à la zone d'embarquement pour OUIGO Grande Vitesse 11
3.5.3. Transport des Bagages 12
4. OFFRES OUIGO ET OPTIONS 12

4.1. Ouigo Grande Vitesse 12

4.1.1. Ouigo Essentiel 12
4.1.2. Ouigo Plus 13
4.1.3. Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Grande Vitesse 13

4.2. Ouigo Train Classique 18

4.2.1. Place Standard 18
4.2.2. Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Train Classique 19

4.3. Trajets en Correspondances OUIGO 22

4.3.1. Prix 22
5. TITRE DE TRANSPORT 22

5.1. Réservation et délivrance du Billet OUIGO 22

5.1.1. Réalisation, paiement et confirmation de la Réservation 23
5.1.2. Envoi, impression et téléchargement du Billet sur l'Application 24

5.2. Modification de la Réservation-Echange du Billet OUIGO-Annulation et Remboursement du Billet 25

5.2.1. Modification de la Réservation ou Echange du Billet OUIGO 25
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 28

5.4.1. Accueil des Voyageurs 28
5.4.2. Contrôle des titres de transport 29

5.5. Situations irrégulières ou frauduleuses 29

5.5.1. Situation irrégulière 29
5.5.2. Régularisation à titre commercial 30
5.5.3. Constatation d'infraction et transaction pénale 30
6. GAMME TARIFAIRE OUIGO 31

6.1. Formation des prix 31

6.2. Tarif Commercial Enfant 31

6.3. Offre Toupti 32

6.4. MAX JEUNE – MAX SENIOR 32

6.4.1 MAX JEUNE 32
6.4.2 MAX SENIOR 32

6.5. Cas particuliers – Tarifs sociaux 32

6.5.1. Tarifs sociaux 32
6.5.2. Familles nombreuses, Aller et Retour populaire, Réformé pensionné de guerre 33
6.5.3. Tarifs Militaire 34
6.5.4. Tarifs police nationale 34
7. CREATION D'UN COMPTE CLIENT OUIGO 34
8. CGV DES TITRES « ILE DE FRANCE MOBILITES » TBM ET RHONEXPRESS, A BORD DES TRAINS OUIGO 35
9. DISPOSITIONS DIVERSES 35

9.1. Propriété intellectuelle 35

9.2. Protection des données à caractère personnel 36

9.3. Accès au Site OUIGO et à l'Application OUIGO 36

9.4. Service de Relation Client, réclamations et médiation 36

9.5. Litiges et droit applicable 37

1. DISPOSITIONS GENERALES

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 pour les offres « OUIGO GRANDE VITESSE » et « OUIGO TRAIN CLASSIQUE ». Les offres 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 s'appliquent cumulativement aux dispositions du Règlement (UE) n°2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires entré en vigueur le 7 juin 2023 (« DOV »).

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. DEFINITIONS

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 Play Store 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, facile à transporter et affecté 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 sur les trains OUIGO Grande Vitesse et sur les portes bagages à l'entrée des voitures ou au-dessus des places assises sur les trains OUIGO Train Classique. Les Bagages excédant les dimensions d'un Bagage Cabine sont autorisés dans les limites et conditions définies aux articles 4.1.3.1 et 4.2.2.1.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 (1,30 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 Supplémentaire ou XL. La liste des Bagages interdits est présentée aux articles 4.1.3.1.1 et 4.2.2.1.1

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 Grande Vitesse ou OUIGO Train Classique 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 (QR Code affiché sur Mobile) qui restera accessible hors-connexion.

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 :

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

- Douze (12) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour les Bons émis en compensation à la suite du rachat du billet par un autre client via l'inscription en liste d'attente

- 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 électronique indiquée lors de la Réservation.
Les Bons d'Achat édités sont cumulables et sont fractionnables. Il n'est plus possible de recréditer un bon d'achat déjà utilisé partiellement pour le paiement d'un billet. Si votre réservation comporte plusieurs trajets (correspondances ou aller-retour). Le recrédit bancaire de votre bon d'achat sera disponible une fois tous les trajets de votre réservation passés.

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 le formulaire de contact. Le Centre de Relation Client est uniquement disponible en langue française.

Chef de Bord : Agent SNCF Voyageurs SA à bord des OUIGO Grande Vitesse 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 3.5.1 des Conditions Générales.

Chef de Train : Agent du Transporteur substitué OSLO SAS, à bord des OUIGO Train Classique, qui assure la sécurité à bord des Rames OUIGO Train Classique et qui participe aux opérations de contrôle des Billets OUIGO. Les Chefs de Train 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 Train 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 3.5.1 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 et aux conditions Générales d'Utilisation lui permettant d'accéder à ses données d'identification et de suivre ses commandes.

Correspondance OUIGO : Lors d'un Voyage, une Correspondance OUIGO est une situation dans laquelle un voyageur effectue un changement entre deux trains OUIGO Grande Vitesse et/ou OUIGO Train Classique en un point déterminé du parcours pour arriver à sa destination finale à l'aide de Billets OUIGO vendus pour des trajets OUIGO en correspondance par SNCF Voyageurs SA sur le Site OUIGO ou l'Application OUIGO au sein d'une même Réservation**.**

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

Impression : Impression du Billet OUIGO sur 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.

OUIGO Grande Vitesse : offre OUIGO opérée avec des rames TGV, circulant sur les lignes à grande vitesse.

OUIGO Train Classique : Offre OUIGO opérée avec des voitures Corail, circulant sur les lignes à vitesse classique.

Places : Ensemble des Places existantes dans une Rame OUIGO.

Places Standard : Ensemble des Places situées dans les Rames OUIGO Train Classique et Places situées dans les Rames OUIGO Grande Vitesse qui ne sont pas dotées de prise électrique.

Places avec Prise : Places situées en voiture haute dans les Rames OUIGO Grande Vitesse, dotées de prise électrique.

Places Solo : Places isolées situées en voiture basse dans les Rames OUIGO Grande Vitesse.

Places Surréservation confort limité : Places situées sur les plateformes hautes entre les différentes voitures composant la Rame OUIGO Grande Vitesse, proposées à la vente sur les trains OUIGO Grande Vitesse 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 Grande Vitesse, deux Places sont réservées aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant et deux le sont pour leurs accompagnateurs.

Personnel : personnel de SNCF Voyageurs SA pour OUIGO Grande Vitesse et personnel d'OSLO SAS pour OUIGO Train Classique.

Rame OUIGO Grande Vitesse : 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.

Rame OUIGO Train Classique : Ensemble de huit (8) voitures OUIGO pouvant aller jusqu'à 10 voitures, dont l'exécution du transport a été confié par SNCF Voyageurs SA à la société OSLO SAS en tant que Transporteur substitué et qui permet à un Voyageur d'effectuer un Trajet.

Rame OUIGO : désigne indifféremment les Rames OUIGO Grande Vitesse ou les Rames OUIGO Train Classique.

Réservation : Opération d'Achat et de paiement en ligne de Place(s) et d'Option(s) OUIGO, sur le site OUIGO, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs. Elle peut inclure jusqu'à neuf (9) Voyageurs et dix-huit (18) Billets OUIGO. Par ailleurs elle inclut au minimum un (1) Voyageur Adulte et au maximum huit (8) 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, d'accéder à ses Réservations et de s'informer de l'état du trafic OUIGO.

Toupti : Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à quatre (4) ans à la date du premier Trajet de Réservation

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

Transporteur substitué : OSLO SAS dans le cadre de l'Offre OUIGO Train Classique, à savoir le transporteur qui n'a pas conclu le contrat de transport avec le Voyageur, mais à qui SNCF Voyageurs SA a confié l'exécution du transport.

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) aux articles 4.1.3.1.1 et 4.2.2.1.1 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 (UE) n°2021/782 du Parlement européen et du conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des Voyageurs et ses annexes ferroviaires (« DOV », disponible sur le site internet du CIT http://www.citrail.org/fr/Voyageurs/legislation/), entré en vigueur le 7 juin 2023.
- Par les présentes Conditions Générales.

Il est précisé que SNCF Voyageurs SA confie à la société OSLO, SAS au capital de 2 500 000 euros, immatriculée au RCS de Bobigny sous le n°844 981 845, dont le siège est situé au 9 rue Jean-Philippe Rameau 93212 La Plaine Saint-Denis Cedex, l'exécution du transport pour l'offre OUIGO Train Classique, en qualité de Transporteur substitué au sens de l'article 3- 3) du DOV.

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.

Le contrat de transport est constaté par un Billet OUIGO.

Dans les cas de voyages incluant un ou plusieurs trajets en correspondance remplissant les conditions mentionnées à l'article 3.1.3 ci-après, les différents billets sont considérés comme un billet direct

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 papier au format PDF soit d'un Billet téléchargeable sur l'Application OUIGO (QR code 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 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.

3.1.3. Billet direct

Le billet direct est défini aux articles 4.5 et 4.6 des Conditions Générales de transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) et disponibles sur Internet à l'adresse suivant : Conditions Générales de transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT)

Dans le cas où le Voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets en correspondance opéré(s) par SNCF Voyageurs ou un opérateur entièrement détenu par cette dernière, ses billets sont considérés comme un billet direct si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- Le voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'une transaction commerciale unique
- Les correspondances du voyage de bout en bout ont été proposées, soit par SNCF Voyageurs SA sur le site OUIGO ou l'Application OUIGO, soit par les Sites Distributeurs en respectant les temps minimum et maximum qui leur ont été indiqués par l'entreprise ferroviaire
- Le voyage en correspondances doit concerner : un voyage en France sur TGV InOui, OUIGO, Intercités, TER et les lignes domestiques France-Allemagne, France-Suisse (Lyria) et Bruxelles -France coopérées par SNCF Voyageurs ou un voyage international sur les lignes Paris-Luxembourg, Paris-Fribourg, Paris-Barcelone ou Paris-Milan opérées par SNCF Voyageurs.

Le voyage n'est pas éligible à la garantie billet direct de l'entreprise ferroviaire SNCF Voyageurs si le Voyageur compose lui-même ses propres trajets en correspondance sans recourir à l'offre de correspondance du vendeur de billet.

Si l'achat des billets en correspondance remplit toutes les conditions susvisées alors ils constituent un billet direct de bout en bout offrant, en cas de rupture de correspondance imputable à un des services ferroviaires mentionné sur le billet direct, un droit de prise en charge et d'assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à indemnisation sur la totalité du voyage dans les conditions de l'article 3.3.3 des présentes conditions générales de vente.

A défaut de remplir toutes les conditions susvisées, les trajets en correspondance constituent des contrats de transport distincts.

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) En cas de 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 :

- pour OUIGO Grande Vitesse : SNCF Voyageurs SA est responsable
- pour OUIGO Train Classique : SNCF Voyageurs SA et OSLO SAS sont responsables solidairement en vertu de l'article 26.5 de l'annexe 1 du DOV « Extrait des règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) ».

b) Les transporteurs sont déchargés 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. Il est précisé que pour OUIGO Train Classique SNCF Voyageurs SA et OSLO SAS sont responsables solidairement.

Dans ce cas, le dommage doit être réparé jusqu'à concurrence de mille-quatre-cents (1400) unités de compte 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.

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

3.3.1. Remboursement en cas de retard ou d'annulation du train

En cas d'annulation ou lorsque le retard prévisible du train à l'arrivée est estimé à plus de 60 minutes, le Voyageur a le choix entre :

a) Renoncer au voyage et demander le remboursement du prix du transport correspondant au voyage ou à la partie non effectuée du voyage et/ou à la partie du voyage qui a déjà été effectuée, si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du voyageur, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour gratuit jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais.

La demande de remboursement s'effectue auprès du Centre de Relation Clients via le formulaire de contact disponible sur le Site Ouigo et l'Application OUIGO, ou en toute autonomie via l'espace d'après-vente du Site Ouigo et de l'Application OUIGO dans le cas où cette solution est proposée au client. Le remboursement est alors adressé sous 3 jours, sous forme de bon d'achat. 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. Aucun remboursement par crédit bancaire ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré a été utilisé en tout ou partie.

Les clients ayant un aller/retour peuvent faire la demande de remboursement ou d'échange sans frais du trajet non impacté par l'annulation ou le retard en remplissant le formulaire de contact disponible sur le Site OUIGO.

b) Poursuivre le voyage ou un réacheminement vers la destination finale dans des conditions de transport comparables dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure, à sa convenance.

En cas de poursuite du voyage ou de retour au lieu de départ, il incombe au transporteur de proposer des transports alternatifs. Si cependant le transporteur l'a accepté au préalable, les voyageurs peuvent organiser eux-mêmes leur réacheminement, auquel cas le transporteur remboursera aux voyageurs les frais qu'ils auront encourus.

Par ailleurs, si le transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

3.3.2. Compensation en cas de retard à l'arrivée

Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au point 3.3.1 a) ci-dessus et qu'il arrive au lieu de destination défini dans le contrat de transport avec 60 minutes ou plus de retard, SNCF Voyageurs l'indemnise à hauteur de :

- 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 ;

- 50% du montant total du Trajet (hors Options et hors Animal) concerné en cas de retard supérieur ou égal à cent-vingt (120) minutes.

La versement de la compensation s'effectue dans les conditions suivantes : émission et envoi automatique et proactif d'un mail au client l'informant du montant du dédommagement auquel il est éligible. Le dédommagement est alors adressé sous 3 jours, sous forme de Bon d'achat. 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. Aucun remboursement par crédit bancaire ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré a été utilisé en tout ou partie.

3.3.3. Droits à indemnisation en cas de retard lors d'un voyage en correspondance avec un **billet direct**

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets en correspondance qui remplit les conditions du billet direct telles que précisées au 3.1.3 des présentes Conditions générales, alors son voyage sera considéré comme un billet direct de son point de départ à son point d'arrivée finale.

En cas de retard à sa destination finale constatée sur un billet direct, SNCF Voyageurs indemnise le voyageur dans les conditions précisées ci-dessous, quel que soit le motif du retard.

Le taux d'indemnisation de chaque transporteur est appliqué pour le trajet qui le concerne en fonction du retard final à l'arrivée, selon le barème suivant :

Retard à votre destination finale	Valeur du bon d'achat (1) . % calculé sur le prix du billet payé sur chacun des trajets		
	TGV INOUI, INTERCITES	OUIGO	TER
Moins de 30 min	-	-	Vos trajets TER effectués dans le cadre d'un billet direct ne donnent pas lieu à indemnisation jusqu'au 31/12/24. Jusqu'à cette date, les retards qui sont survenus au cours des parties de votre voyage effectuées en TER ne sont pas pris en compte pour déterminer le retard total à l'arrivée à la destination finale et l'indemnisation qui en découle.
Entre 30 et 59 minutes	25%	-	
Entre 60 et 119 minutes	25%	25%	
Entre 120 et 179 minutes	50%	50%	
Plus de 180 minutes	75%(2)	50%	

La demande d'indemnisation peut être faite :

- auprès du Centre de Relation Clients OUIGO via le formulaire de contact disponible sur le Site Ouigo et l'Application OUIGO en cas billet direct pour des Correspondances OUIGO
- ou en ligne sur https://tout-oui.sncf.com/ en cas de billet direct avec une correspondance OUIGO + TGV/Intercités.

Toute demande doit être envoyée au plus tard 90 jours après le voyage.

3.3.3. Assistance en cas de retard ou d'annulation

Lorsque le retard prévu du train est de 60 minutes ou plus ou lorsque son annulation conduit à un retard de 60 minutes ou plus, SNCF Voyageurs prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. En fonction du temps d'attente estimé, ces mesures comprennent, si possible, la distribution de boissons et de repas ainsi que la mise à disposition d'un hébergement adéquat ou le remboursement des frais raisonnables d'hébergement transfert compris.

(1) Bon d'achat ou virement en numéraire à partir de 60 minutes de retard
(2) Pour les trajets internationaux voir article 14.2 Volume 1 des Tarifs voyageurs SNCF

Une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite et handicapées selon les modalités décrite à l'article 3.4.

3.3.4. Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires

Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation lorsqu'il a été informé du retard du train avant l'achat du Billet ou si le retard reste inférieur à 60 minutes.

3.4. Accessibilité et Assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite

3.4.1. Communication d'informations

TGV-INTERCITES (TGV INOUI, OUIGO et INTERCITÉS) 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 3635 #45 (prix d'un appel local) ligne experte Accès Plus dédiée aux voyageurs en situation de handicap ou à mobilité réduite.
- Par internet : Voyagez en situation de handicap ou de mobilité réduite

3.4.2. 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.

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 Carte Mobilité Inclusion 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.

3.4.2.1 Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR)

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 Grande Vitesse, soit deux (2) emplacements par Rame). Les emplacements prévus pour les Utilisateurs de Fauteuil Roulant et leur accompagnateur dans les Rames OUIGO Grande Vitesse leur sont strictement réservés.

Ils bénéficient d'un parcours dédié « Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) » sur le Site. Dans le cadre d'une Réservation comportant un voyageur en fauteuil roulant, nous limitons cette Réservation à un maximum de 2 personnes.

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité 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 leur Billet ainsi que celui de leur accompagnateur gratuit sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs.

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) âgés de moins de 12 ans et titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%) et mentionnant un besoin d'accompagnement sont invités à réserver leur Billets via parcours dédié « Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) » sur le Site. Les Voyageurs devront contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour demander le remboursement de leur accompagnateur pour lequel ils peuvent bénéficier d'un billet gratuit.

L'accès aux Rames OUIGO Train Classique n'est pas adapté aux Voyageurs en fauteuil roulant pour cause de couloirs et plateformes trop étroits ne permettant pas la circulation du fauteuil et ne permettant pas le stockage d'un fauteuil non plié. Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) , après avoir complété le formulaire de contact dans le parcours de vente, seront contactés dans un délai de 24 h maximum par le Centre de Relation Client OUIGO qui mettra tout en œuvre pour leur proposer une alternative uniquement sur les Trajets communs aux offres Train Classique et Grande Vitesse, sous réserve de la disponibilité des places. Un Billet sur un train OUIGO Grande Vitesse pourra leur être émis au tarif du train OUIGO Train Classique sur lequel ils souhaitaient voyager initialement.

3.4.2.2 Voyageurs en Situation de Handicap (PSH)

Les Voyageurs en Situation de Handicap (PSH) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité 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.

3.4.3. Assistance dans les gares

SNCF Voyageurs SA propose au voyageur en situation de handicap et à mobilité réduite un service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement au train pouvant être réservé auprès d'Assist'enGare.
L'ensemble des Conditions Générales d'Utilisation du Service Assist'enGare sont consultables ici

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

3.5.1. Dispositions générales – Règles de vie à bord

Le Voyageur doit obtempérer aux directives du Chef de Bord ou Chef de train et plus généralement du Personnel. 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 présent à bord, 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 détritus ; 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 ou Chef de train sans droit au remboursement du prix du transport.

3.5.2. Accès à la zone d'embarquement pour OUIGO Grande Vitesse

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.

3.5.3. 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/ou 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 Bagages Supplémentaires ou XL sur OUIGO Grande Vitesse. Les Voyageurs sont invités à placer les Bagages Cabine sous leur siège (hormis les Voyageurs sur les places « Surréservation confort limité » à qui il est demandé de placer leurs Bagages en rack) sur OUIGO Grande Vitesse, et sur les portes bagages à l'entrée des voitures ou au-dessus des places assises sur les trains sur OUIGO Train Classique. L'agencement et la conformité des Bagages à bord avec les Conditions Générales sont laissés à l'appréciation du Chef de Bord ou Chef de Train.

4. OFFRES OUIGO ET OPTIONS

Le Voyageur peut sélectionner un Trajet en OUIGO Grande Vitesse ou en OUIGO Train Classique en réservant un trajet simple ou en Correspondance. Les offres OUIGO Grande Vitesse et OUIGO Train Classique sont décrites aux paragraphes 4.1 et 4.2 ci-après et les trajets en Correspondance OUIGO au paragraphe 4.3.

<u>Cas particulier de l'inscription sur liste d'attente</u>

Le voyageur peut s'inscrire sur liste d'attente lorsque le train souhaité est complet. Ce client sera alors inscrit en liste d'attente. Si une place se libère, le voyageur sera contacté par courriel ou notification. Le voyageur pourra alors acheter cette place sur OUIGO.COM ou sur l'application OUIGO.

4.1. Ouigo Grande Vitesse

Pour chacun de ses Trajets en OUIGO Grande Vitesse, le Voyageur doit choisir, une fois le Trajet sélectionné, l'un des deux produits proposés, OUIGO ESSENTIEL ou OUIGO PLUS, dans la limite des places disponibles, et les Options additionnelles disponibles sur OUIGO Grande Vitesse qu'il souhaite avoir en complément.

4.1.1. Ouigo Essentiel

<u>4.1.1.1 Objet</u>

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 en Surréservation Confort Limité sont proposées au Voyageur, sur le Site, l'Application OUIGO dans la mesure des disponibilités.
Les Places « Surréservation confort limité » sont situées sur les plateformes hautes, au niveau des couloirs d'accès entre les différentes voitures composant la Rame OUIGO Grande Vitesse. Ces Places sont dépourvues d'air conditionné.
Les Places « Surréservation confort limité » ne sont pas accessibles au Tarif Enfant et aux animaux domestiques.
La vente des Places « Surréservation confort limité » n'est possible que pour des Réservations comprenant au maximum deux Voyageurs.

4.1.1.2 Prix

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

4.1.2. Ouigo Plus

4.1.2.1 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 :

- Un (1) Billet avec 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 située 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 ou XL tel que défini aux 4.1.3.1
- Un accès gratuit au Wifi dans les Rames OUIGO Grande Vitesse équipées
- Un accès gratuit à la plateforme de divertissement OUIFUN dans les rames OUIGO Grande Vitesse équipées

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

4.1.2.2 Prix

L'offre OUIGO PLUS donne lieu au versement d'un supplément de prix de 9€ 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.

4.1.3. Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Grande Vitesse

4.1.3.1 Option Bagage supplémentaire ou XL

4.1.3.1.1 Objet

La souscription à l'Option Bagage Supplémentaire ou XL 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 (1,30 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 ou XL.

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 ou XL.

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

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, les charriots de courses, caddie à roulettes et 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.

4.1.3.1.2 Souscription à l'Option Bagage Supplémentaire ou XL

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 ou XL 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 5.5.2. 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 ou XL est définitive, aucune annulation n'est possible.

4.1.3.1.3 Prix

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

Lors d'un trajet en Correspondance OUIGO, le montant de l'Option Bagage se paye en une seule fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire cinq euros (5€) pour l'ensemble du trajet en Correspondance OUIGO.

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.

4.1.3.2 Vélo sous housse

4.1.3.2.1 Objet

Le Voyageur a la possibilité de voyager avec un vélo dûment démonté et emballé dans une housse spécifiquement prévue 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,

4.1.3.2.2 Souscription à l'Option vélo sous housse

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un vélo dûment démonté et emballé dans une housse spécifiquement prévue à cet effet 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 avec un vélo aux opérations d'accueil et de contrôle, dans la limite d'un par Voyageur.

Le Chef de Bord et/ou le Personnel SNCF Voyageurs SA peut être amené à refuser ce vélo 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 vélo sous housse est définitive, aucune annulation n'est possible.

4.1.3.2.3 Prix

Le montant de l'Option vélo sous housse s'élève à cinq euros (5€) par vélo et par Trajet.

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO réservé sur le site www.OUIGO.com, le montant de l'Option vélo sous housse se paye en une seule fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire cinq euros (5€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

4.1.3.3 Option Choix de la place

4.1.3.3.1 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.

4.1.3.3.2 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 train
- Toutes les places disponibles

- Les places sélectionnées et leurs numéros
- 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.

4.1.3.3.3 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.

4.1.3.3.4 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 a souscrit à l'offre OUIGO PLUS.

4.1.3.4 Wifi à bord et divertissement multimédia

4.1.3.4.1 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.

4.1.3.4.2 Souscription à l'Option

La souscription aux Options OUIFI ou OUIFUN se fait uniquement, à bord des trains OUIGO éligibles.

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.

4.1.3.4.3 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.

4.1.3.5 Animal domestique

4.1.3.5.1 Objet

En principe et comme l'indique l'article R2241-10 du code des transports, 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 4.1.3.5.3.

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 (American Staffordshire terrier plus communément appelés pitbulls, mastiff également appelés « boerbulls» et chiens de type Tosa) 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.

Tel que le prévoit notamment l'article 7 de l'annexe 6 « Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire international des voyageurs (GCC-CIV/PRR) et l'article 12 de l'annexe 1 du DOV précédemment cités, le transporteur peut décider des conditions d'admission des animaux de compagnie à bord du train. Il convient de rappeler qu'en principe les animaux de compagnie sont interdits à bord des trains, sauf exceptions tenant à ce que l'animal soit enfermé et ne gêne pas les autres voyageurs.

Par ailleurs, certains animaux de type « nouvel animal de compagnie » (reptile, furet, oiseaux, rongeurs etc.) peuvent être refusés à l'embarquement sur décision discrétionnaire du Chef de Bord et/ou du personnel SNCF Voyageurs SA, notamment lorsque l'animal en question n'est pas convenablement enfermé, dans un contenant n'excédant pas les dimensions d'un bagage cabine (55cmx35cmx25cm), ou lorsqu'il est susceptible d'être considéré comme dangereux.

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 4.1.3.1.5.1
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.

4.1.3.5.2 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 ou 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 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 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.

4.1.3.5.3 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 dix euros (10€) 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 vingt-cinq (25€) par animal domestique vivant accepté à bord quel que soit son poids et pour le Trajet concerné.

4.1.3.6 Option OUIGOFLEX

4.1.3.6.1 Objet

L'option OUIGOFLEX permet au client qui l'a souscrite de pouvoir échanger son billet autant de fois qu'il le veut, sans avoir à payer les frais d'échanges. La différence tarifaire entre le nouveau billet et l'ancien restera à la charge du client. Si le nouveau billet est moins cher, OUIGO ne rembourse pas la différence. Cette option permet d'échanger son billet d'un OUIGO Grande Vitesse vers un OUIGO Train classique et inversement. Les billets comportant l'option OUIGOFLEX ne sont pas éligibles au service OUIGOSWAP.

4.1.3.6.2 Souscription à l'Option OUIGOFLEX

L'option OUIGOFLEX peut s'acheter uniquement au moment de la Réservation. Les clients qui ont déjà réservé leur trajet sans OUIGOFLEX ne peuvent pas l'ajouter à leur Réservation : l'option n'est pas disponible en après-vente
Cette option s'achète obligatoirement pour tous les membres d'une même Réservation. En cas d'aller-retour, il est possible de ne souscrire à l'option que pour un seul des deux trajets.
Lors de l'échange, la date du Trajet aller ne pourra être postérieur à la date du Trajet retour. L'option est disponible à la vente jusqu'à 3 jours avant le départ du train. Cette option est non remboursable.

4.1.3.6.3 Prix

L'option OUIGOFLEX est vendue au prix de 9€ TTC par trajet et par passager adulte. Elle est gratuite pour les enfants de moins de 12 ans.

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO réservé sur le site www.OUIGO.com, le montant de l'Option OUIGOFLEX se paye en une seule fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire neuf euros (9€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

4.2. Ouigo Train Classique

4.2.1. Place Standard

4.2.1.1 Objet

L'offre PLACE STANDARD disponible sur OUIGO Train Classique inclut pour chaque Voyageur :
- Un (1) Billet avec une (1) place attribuée
- Un (1) Sac à Main
- Un (1) Bagage Cabine.

4.2.1.2 Prix

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

4.2.2. Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Train Classique

4.2.2.1 Option Bagage supplémentaire ou XL

4.2.2.1.1 Objet

La souscription à l'Option Bagage est obligatoire pour tout bagage Supplémentaire ou XL en plus de ceux déjà inclus dans l'offre OUIGO PLACE STANDARD.

Le nombre d'Option Bagage Supplémentaire ou XL est limité à deux (2) par Voyageur pour l'offre OUIGO PLACE STANDARD sous réserve des capacités disponibles à bord des trains OUIGO.

Les Bagages supérieurs à un mètre trente (1,30 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 ou XL.

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 ou XL.

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

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, les charriots de courses, caddie à roulettes et 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.

4.2.2.1.2 Souscription à l'Option Bagage Supplémentaire ou XL

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 ou XL n'a pas été souscrite. Dans ce cas, le Chef de Train et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA peut accepter ces Bagages moyennant une régularisation tarifaire dans les conditions décrites à l'article 5.5.2 ci-dessous.

Le Chef de Train 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 bord du train. Aucune indemnisation ni aucun remboursement de quelque nature que ce soit n'est dû au Voyageur qui se voit refuser l'accès à bord avec des Bagages Supplémentaires ou XL pour lesquels il n'a pas souscrit à l'Option.

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

4.2.2.1.3 Prix

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

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO réservée sur le site www.OUIGO.com, le montant de l'Option Bagage se paye en une seule fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire cinq euros (5€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

Le Voyageur se présentant aux opérations 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 ou XL accepté à bord et pour le Trajet concerné.

4.2.2.2 Les Options Vélo

Il existe deux types d'Option vélo :

- Vélo plié et démonté mis sous housse

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 Train Classique. Il est nécessaire de souscrire à l'Option Vélo plié ou démonté mis sous housse. L'option Vélo plié ou démonté mis sous housse est limitée à 1 vélo par voyageur et par trajet.

- Vélo non plié / non démonté

L'achat de l'Option vélo non plié donne droit à l'utilisation d'un crochet vélo, transporté sans qu'il soit plié ou démonté.

Les opérations de chargement et de déchargement à bord des Rames OUIGO Train Classique sont effectuées par les Voyageurs, sous-leur entière responsabilité. Les vélos doivent être positionnés dans l'espace prévu à cet effet à l'entrée de chaque voiture et ne doivent pas entraver la circulation des Voyageurs. Les bagages et vélos restent sous la garde exclusive du Voyageur, même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet.

L'Option Vélo non plié / non démonté est limitée à 2 vélos par Voyageur et par Trajet.

Tous les vélos ne sont pas acceptés à bord : c'est le cas des vélos couchés, tricycles, tandems et remorques.

4.2.2.2.1 Souscription à l'Option

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

Cette Option doit être préférentiellement acheté avant le départ, car les places sont limitées à 4 vélos par rame. Tout vélo supplémentaire entraverait la circulation des voyageurs dans le train.

Si le Voyageur se présente à bord avec un vélo sans avoir souscrit à l'option correspondante, le Chef de Train et/ou le Personnel peut refuser ou accepter ces vélos moyennant une régularisation tarifaire dans les conditions décrites à l'article 5.1.3 ci-dessous.

Le Chef de Train et/ou le Personnel peut être amené à refuser ces vélos pour des raisons de sécurité. Le Voyageur ne peut alors pas accéder au train. Aucune indemnisation ni aucun remboursement de quelque nature que ce soit n'est dû au Voyageur qui se voit refuser au train pour lesquels il n'a pas souscrit à l'Option.

Toute souscription aux options Vélo est définitive, aucune annulation n'est possible.

4.2.2.2.2 Prix

Pour toute option Vélo plié ou démonté mis sous housse, le Voyageur doit souscrire à l'Option Vélo plié ou démonté mis sous housse, Le montant de cette Option s'élève à cinq euros (5€) par vélo et par Trajet.

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO réservée sur le site www.OUIGO.com, le montant de l'Option Vélo plié ou démonté mis sous housse se paye en une seule fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire cinq euros (5€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

Pour toute option Vélo non plié / non démonté, le Voyageur doit souscrire à l'Option. Le montant de cette Option s'élève à dix euros (10€) par vélo et par Trajet.

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO réservée sur le site www.OUIGO.com, le montant de l'Option Vélo non plié / non démonté se paye en une seule fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire dix euros (10€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

4.2.2.3 Animal domestique

Les conditions d'ajout d'un Animal domestique à la Réservation sur OUIGO Train Classique sont les mêmes que sur un train OUIGO Grande Vitesse telles que décrites au paragraphe 4.1.3.5. ci-dessus.

4.2.2.4 Service de snacking à bord

4.2.2.4.1 Objet

Un service de vente ambulante de snack (encas salés et sucrés, boissons) est proposé à bord des OUIGO Train Classique. Il est assuré par le Personnel de bord sur une partie du trajet du train uniquement et n'est pas garanti sur chaque train.

4.2.2.4.2 Produits

Les produits offerts à la vente font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel.

4.2.2.4.3 Conformité

Les produits sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

4.2.2.4.4 Prix de vente

Les prix de vente, conformément à l'article L. 121-3 alinéa 3 - du Code de la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits figurant sur la carte, en euros toutes taxes comprises. Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur le reçu. Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. En cas d'offre promotionnelle, le prix promotionnel s'appliquera à toute commande passée pendant la durée de l'opération. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables.

4.2.2.4.5 Modification

Les prix peuvent être modifiés à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

4.2.2.4.6 Modalités de paiement

Le prix est exigible en totalité après réception de la commande par le consommateur. Le paiement s'effectue immédiatement après la remise de la commande.

4.2.2.4.7 Types de paiement

Le paiement s'effectue exclusivement en Euros, pour un montant minimal de 1 Euro. Les modes de paiement acceptés sont :

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

4.2.2.5 Option OUIGOFLEX

4.2.2.5.1 Objet

L'option OUIGOFLEX permet au client qui l'a souscrite de pouvoir échanger son billet autant de fois qu'il le veut, sans avoir à payer les frais d'échanges. La différence tarifaire entre le nouveau billet et l'ancien restera à la charge du client. Si le nouveau billet est moins cher, OUIGO ne rembourse pas la différence. Cette option permet d'échanger son billet d'un OUIGO Grande Vitesse vers un OUIGO Train classique et inversement

4.2.2.5.2 Souscription à l'Option OUIGOFLEX

L'option OUIGOFLEX peut s'acheter uniquement au moment de la Réservation. Les clients qui ont déjà réservé leur trajet sans OUIGOFLEX ne peuvent pas l'ajouter à leur Réservation : l'option n'est pas disponible en après-vente. Cette option s'achète obligatoirement pour tous les membres d'une même Réservation. En cas d'aller-retour, il est possible de ne souscrire à l'option que pour un seul des deux trajets. L'option est disponible à la vente jusqu'à 3 jours avant le départ du train. Cette option est non remboursable.

4.2.2.5.3 Prix

L'option OUIGOFLEX est vendue au prix de 9€ TTC par trajet et par passager adulte. Elle est gratuite pour les enfants de -12 ans.

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO réservé sur le site www.OUIGO.com, le montant de l'Option OUIGOFLEX se paye en une seule fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire neuf euros (9€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

4.3. Trajets en Correspondances OUIGO

4.3.1 Correspondance OUIGO avec changement de gare

Lors d'un voyage en Correspondance OUIGO, l'étape de la Correspondance peut se faire soit dans la même gare soit donner lieu à un changement entre deux (2) gares parisiennes (y compris banlieue parisienne). Les frais de changement de gare ne font pas partie du billet OUIGO et sont à la charge du voyageur.

De plus, en cas de Correspondances OUIGO donnant lieu à un changement entre deux (2) gares parisiennes (y compris banlieue parisienne), SNCF Voyageurs n'est responsable qu'en cas de rupture de correspondance imputable à un des services OUIGO mentionné sur le billet.

4.3.1. Prix

4.3.2.1 Prix

Lors d'une Correspondance OUIGO, le prix des trajets correspond au prix des différents segments empruntés. Il peut donc varier en fonction des destinations. Les prix des Billets OUIGO sont fixés dans les conditions précisés à l'article 6.1 des présentes Conditions Générales.

4.3.2.2 Prix des Options

En cas de Correspondance OUIGO , certaines Options seront à payer une seule fois pour les deux(2) OUIGO du trajet en Correspondance du Voyageur. Ces Options sont les suivantes :

- L'Option Bagage supplémentaire ou XL payable une seule fois pour toute Correspondance OUIGO
- L'Option vélo plié ou démonté sous housse, ou non plié/démonté sur crochet payable une seule fois pour une Correspondance entre deux OUIGO Train Classique
- L'Option OUIGOFLEX payable en une seule fois pour toute Correspondance OUIGO.

Dans tous les autres cas, les options devront être payées pour chacun des deux trajets de la Correspondance OUIGO.

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.
Le Toupti ne possède pas de titre de transport, cependant une mention de sa présence sera indiquée sur celui du Voyageur l'accompagnant (pour les Voyageurs ayant acheté sur Ouigo. Com ou l'appli OUIGO).

5.1. Réservation 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

Pour réserver et payer la Réservation, l'Acheteur doit être majeur ou mineur émancipé, être capable juridiquement de contracter et respecter les Conditions Générales. Il est financièrement responsable des Réservations qui sont effectuées en son nom, pour son compte et/ou pour le compte de tiers ; il garantit également la véracité et l'exactitude des informations qui sont fournies dans le cadre de la Réservation.

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 Grande Vitesse peuvent être commandés au plus tôt entre 2 (deux) et 9 (neuf) mois avant la date de départ du train et au plus tard 10 minutes avant le départ du train
Les Billets OUIGO Train Classique peuvent être commandés au plus tôt 45 (quarante-cinq) jours avant le départ du train et au plus tard 10 minutes avant le départ 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, Touptis et le nombre d'animaux

En cas de sélection d'un Billet OUIGO Grande Vitesse, l'Acheteur doit :

- Sélectionner l'Offre OUIGO ESSENTIEL ou OUIGO PLUS
- Préciser, le cas échéant, le nombre de bagage(s) et/ou poussettes
- Souscrire, le cas échéant, à une ou plusieurs Options
- Indiquer sa civilité ainsi que ses nom, prénom, 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

En cas de sélection d'un Billet OUIGO Train Classique, l'Acheteur doit :
- -Sélectionner la Place Standard
- -Souscrire, le cas échéant, à une ou plusieurs Options
- -Indiquer sa civilité ainsi que ses nom, prénom, 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
- -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.

De plus, lors d'un trajet en Correspondance OUIGO, deux (2) billets distincts seront envoyés au Voyageur au sein d'un même message, sans préjudice de son éligibilité aux droits du billet direct.

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 « Mes Réservations » en indiquant son Numéro de Réservation et l'adresse électronique 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/Chef de train ou par un membre du Personnel. 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 électronique qui a été renseignée lors de la Réservation. Le QR code du ou des billets concernés sont alors téléchargés sur le Mobile et disponibles hors-connexion, permettant ainsi leur contrôle par le Chef de Bord/ Chef de Train et/ou membre du Personnel.

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/Chef de train ou par un membre du Personnel. 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-Echange du Billet OUIGO-Annulation et Remboursement du Billet

5.2.1. Modification de la Réservation ou Echange du Billet OUIGO

Une Réservation peut être modifiée jusqu'à 30 minutes avant le départ du train dans les cas de modification ou échange 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 et sur certains Sites Distributeurs, en indiquant son Numéro de Réservation et l'adresse électronique qui a était 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 qui disposent de places disponibles. Un Billet OUIGO est échangeable uniquement pour un autre Billet OUIGO.

Cet échange est possible jusqu'à 30 minutes avant le départ du train et est subordonné au paiement de frais dont le montant s'élève, par Billet OUIGO modifié, à dix-neuf euros (19€). Toutefois, lorsque le prix du billet modifié est inférieur à dix-neuf euros (19€), les frais déchange n'excèderont pas son prix. 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.

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 5.1.1.2 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) ajout d'un Toupti.

L'ajout d'un Enfant est possible. En cas de trajets aller-retour sur une même Réservation, l'ajout d'un(1) Toupti ne peut se faire que pour les deux trajets.

Le placement du Toupti ne peut pas être sur une place, il doit voyager sur les genoux de son accompagnant.

Le Toupti voyage gratuitement selon les conditions précisées à l'article 6.3 des présentes Conditions Générales

(v) 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 5.1.1.2 ci-dessus.

(vi) 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.

(vii) changement de type de Place sur OUIGO Grande Vitesse

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

Pour les autres Voyageurs qui souhaitent changer de type de Place sur OUIGO Grande Vitesse, 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 / Type de place initial		ESSENTIEL	Option Choix de LA place		
		Standard	Standard	Prise	Solo
ESSENTIEL	Essentiel Standard	Gratuit	3 €	3 €	7 €
Option Choix de LA place	Standard	/	Gratuit	Gratuit	4 €
	Prise	/	Gratuit	Gratuit	4 €
	Solo	/	Gratuit	Gratuit	Gratuit

(viii) modifier l'offre OUIGO ESSENTIEL pour l'offre OUIGO PLUS sur OUIGO Grande Vitesse

Cette modification est possible en après-vente jusqu'à 30 minutes avant le départ. Le Client doit s'acquitter de l'écart de prix entre le prix de l'option initial et l'offre OUIGO PLUS.

(ix) modifier l'offre OUIGO PLUS pour l'offre OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse

Cette modification n'est pas possible

5.2.1.2. Cas particuliers de modification de Réservation

La modification d'un Billet accompagnateur visé à l'article 3.4.2 « 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 Réservation et Remboursement du Billet OUIGO

5.2.2.1 Cas général

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

5.2.2.2 Cas particulier de OUIGOSWAP

Si le voyageur ne souhaite plus voyager, il peut se rendre dans la rubrique « Mes Réservations » et cliquer sur « proposer la remise en vente de mon billet ». Ce service est proposé jusqu'à 30 minutes avant le départ du train. Le billet sera proposé à la vente lorsque le train sera complet et susceptible d'être vendu jusqu'à 30 minutes avant le départ du train. Si le billet est racheté par un autre voyageur, le voyageur recevra une compensation d'une valeur de 80% du prix de son billet (options incluses) en bon d'achat non recréditable sur la carte bancaire qui a servi au paiement et valable douze (12) mois à partir de la date d'émission.
Un billet mis sur liste d'attente ne pourra pas être racheté si le train concerné est momentanément indisponible ou fermé à la vente.
La remise en vente doit concerner tous les voyageurs de la réservation.
Un billet en Surréservation Confort Limité ne peut être proposé à la remise en vente avec OUIGOSWAP.
Ne sont pas éligibles à ce service, les billets aux tarifs, Groupes, Police, Militaire et les billets comportant l'option OUIGOFLEX.

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 Réservation 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 replacement serait opéré par SNCF Voyageurs SA après que les Billets ont eu été émis, le Voyageur reçoit cette information de replacement 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 sur OUIGO Grande Vitesse, 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 replacement serait opéré par SNCF Voyageurs SA après l'émission des billets, le Voyageur reçoit cette information de replacement 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 ou Chef de Train et/ou le Personnel d'accueil, qui délivre aux Voyageurs toutes les informations utiles sur leur Trajet et sur l'embarquement à bord de la Rame OUIGO. Le Voyageur voyageant avec un Toupti doit avoir la mention de sa présence sur le Billet OUIGO qu'ils auront indiquée lors de la Réservation de leur Billet (pour les voyageurs ayant acheté sur OUIGO.Com ou l'appli OUIGO.

Les opérations d'accueil et de contrôle se déroulent :

- Pour OUIGO Grande Vitesse : à l'entrée de la zone d'embarquement, à proximité du quai de départ de la Rame OUIGO Grande Vitesse et/ou à bord des Rames OUIGO Grande Vitesse. 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 peuvent pas accompagner les Voyageurs jusqu'au train.

- Pour OUIGO Train Classique : pendant le Trajet.

Tous les Voyageurs d'une même Réservation doivent impérativement se présenter ensemble aux opérations d'accueil et/ou 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 pour OUIGO Grande Vitesse
- D'être présent à quai au plus tard cinq (5) minutes avant l'heure de départ indiquée sur le Billet pour OUIGO Train Classique.

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.
Pour les gares Ile de France, un accès spécifique, décrit sur le Billet OUIGO, est prévu pour permettre l'accès aux quais. Les clients ayant un Billet OUIGO Train Classique au départ ou à l'arrivée de ces gares doivent se rendre à cet accès qui sera ouvert 20 minutes avant le départ du train

À défaut, si les circonstances l'exigent et si cela est susceptible de compromettre la régularité des circulations, le Chef de Bord/Chef de train 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 lors de l'accueil des Voyageurs dans la zone délimitée à cet effet pour les Voyageurs ayant un Billet OUIGO Grande Vitesse et/ou pendant le Trajet par le Chef de Bord. Ce contrôle est effectué par le Chef de Train dans les Rames OUIGO Train Classique.

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.

Le Voyageur qui présente un Billet avec la mention "Toupti" et voyage avec son enfant sur ses genoux doit justifier l'identité et l'âge de son Toupti avec une pièce d'identité ou un livret de famille.

Un Voyageur ne peut utiliser qu'une seule Place. Aucune Réservation de Place n'est admise pour les animaux domestiques, ainsi que pour les Bagages.
A défaut, le Voyageur peut être invité, par le personnel chargé du contrôle, à céder sa Place à un autre Voyageur qui ne pourrait pas occuper la Place qu'il a réservé.
SNCF Voyageurs peut disposer des Places réservées qui ne seraient pas occupées conformément au titre de transport, au cours du voyage depuis le départ de la gare d'origine de la Réservation.

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 ou XL est obligatoire en application de l'article 4.1.3.1 et 4.2.2.1 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, n'est pas en mesure de présenter une pièce d'identité permettant de justifier que la catégorie d'âge correspond au tarif appliqué ou à la mention d'un Toupti sur le titre de transport, n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix à tarif réduit de son titre de transport ;

VIII. Transporte un Vélo pour lequel la souscription à l'Option Vélo plié ou démonté mis sous housse ou l'Option Vélo non plié/non démonté est obligatoire en application des articles 4.1.3.2 et 4.2.2.2 des présentes Conditions Générales, sans avoir souscrit à l'Option correspondante ;

IX Prolonge son Trajet au-delà du Trajet correspondant à son Billet OUIGO

X. Utilise un Billet OUIGO contrefait ou falsifié ;

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

XII. 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 ou Chef de train 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 ou Chef de train propose au Voyageur de régulariser sa situation à titre commercial en s'acquittant de frais de bord d'un montant s'élevant à :

I. Hypothèse (i) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt euros (20€)
II. Hypothèse (ii) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt-cinq euros (25€)
III. 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 ;
IV. Hypothèses (iv) à (vii) visées à l'article 5.5.1 ci-dessus : prix du tarif de bord en vigueur (115€ pour OUIGO Grande Vitesse et 49€ pour OUIGO Train Classique) majoré de frais d'émission de 15€ ;
V. Hypothèses (viii) visées à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt euros (20€) pour un vélo plié/démonté mis sous housse et vingt-cinq euros (25€) pour un vélo non plié/démonté
VI. Hypothèse (IX) à (XII) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : prix du tarif de bord en vigueur (115€ pour OUIGO Grande Vitesse et 49€ pour OUIGO Train Classique) 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 ou Chef de train. 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 ou Chef de Train 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), (ix), (xi), (xii) 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 (x) de l'article 5.5.1 : prix du tarif de bord en vigueur (115€ pour OUIGO Grande Vitesse et 49€ pour OUIGO Train Classique) 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 ou Chef de Train. 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 ou Chef de Train, 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 Bord ou Chef de Train en 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 :

- Par internet, sur le site https://www.contravention-sncf.fr
- Par téléphone, au moyen d'une carte bancaire en appelant le 04 26 211 600 (prix d'un appel local, du lundi au vendredi de 08h15 à 18h30, hors jours fériés)
- Par courrier, au moyen d'un chèque bancaire à l'ordre de SNCF VOYAGEURS à l'adresse : SNCF – SECTEUR BD – TSA 90031 - 33044 BORDEAUX CEDEX
- Au guichet d'une gare par tous moyens de paiement

Ou

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

- Par internet, sur le site https://www.contact-contravention.sncf.com/
- Par courrier, à l'adresse : SNCF – SECTEUR BD – TSA 90031 - 33044 BORDEAUX CEDEX

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 ou PLACE STANDARD est toujours inférieur au plein tarif TGV/Inouï 2nde Loisirs 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 »

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.
Pour les Enfants, OUIGO a mis en place un tarif non contingenté quelle que soit l'anticipation de la Réservation s'élevant, selon le type de train emprunté, à cinq euros (5€) pour Ouigo Train Classique ou huit euros (8€) pour Ouigo Grande Vitesse, par Enfant et par Trajet.

Une Réservation doit contenir au moins 1 voyageur adulte dont l'âge est strictement supérieur à douze (12) ans à la date du Trajet.
Une Réservation ne peut comprendre plus de huit (8) 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.

6.3. Offre Toupti

Par «Toupti » on entend le Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à quatre (4) ans à la date du premier Trajet.
Le Toupti peut voyager gratuitement en étant assis sur les genoux de son accompagnant.
Pour qu'il voyage avec une place assise, le paiement du tarif Enfant est obligatoire. Le Toupti permet l'ajout d'une poussette gratuite mais ne permet pas d'obtenir un bagage supplémentaire. Une Réservation doit contenir au moins un (1) Voyageur Adulte dont l'âge est strictement supérieur à douze (12) ans à la date du trajet.
Une Réservation ne peut comprendre plus de huit (8) Voyageurs Enfants par Voyageur Adulte et un (1) Toupti uniquement.
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

6.4. MAX JEUNE – SENIOR

6.4.1 MAX JEUNE

MAX JEUNE est un abonnement pour les clients entre 16 et 27 ans pour des voyages du lundi au vendredi en seconde classe.
Les conditions générales de vente et d'utilisation de l'abonnement MAX SENIOR sont disponibles à la page suivante :
https://www.maxjeune-tgvinoui.sncf/

6.4.2 MAX SENIOR

MAX SENIOR est un abonnement pour les clients de 60 ans et plus pour des voyages du lundi au vendredi en seconde classe.
Les conditions générales de vente et d'utilisation de l'abonnement MAX SENIOR sont disponibles à la page suivante :
https://www.maxsenior-tgvinoui.sncf/

6.5. Cas particuliers – Tarifs sociaux

6.5.1. 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.

6.5.1.1 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.

6.5.1.2 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.

6.5.2. 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 Grande vitesse (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 Grande Vitesse 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 électronique, numéro de mobile et/ou fixe)
- Le ou les Billet(s) OUIGO Grande vitesse 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.

6.5.3. Tarifs Militaire

6.5.3.1 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 sur la base d'un Billet OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse et sur la base d'un billet PLACE STANDARD sur OUIGO Train Classique

6.5.3.2 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.

6.5.3.3 Situation irrégulière

Toute situation irrégulière ou frauduleuse, définie à l'article 5.5.1, s'applique aux Voyageurs Militaires.
Les montants de régularisation et de transaction pénale seront appliqués aux Voyageurs Militaires conformément aux articles 5.5.2 et 5.5.3.
La non-présentation ou l'invalidité de la Carte de Circulation Militaire pour les voyageurs Militaires 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.

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.

6.5.4. Tarifs police nationale

6.5.4.1 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 sur la base d'un Billet OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse et sur la base d'un billet PLACE STANDARD sur OUIGO Train Classique

6.5.4.2 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.

6.5.4.3 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 » 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. CREATION 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 et dans les Conditions Générales d'Utilisation Mon Identifiant SNCF. Ces Conditions Générales d'Utilisation du Compte client OUIGO devront être acceptées au moment de la création du Compte client OUIGO.

Toutes les informations sont modifiables à l'exception de votre adresse électronique. Vous pouvez modifier celle-ci en nous adressant une demande " rectifier vos données personnelles" ICI

Votre compte OUIGO fonctionne uniquement sur le site OUIGO.COM ou sur l'application OUIGO.

8. CGV DES TITRES « ILE DE FRANCE MOBILITES » TBM ET RHONEXPRESS, A BORD DES TRAINS OUIGO

Les voyageurs ont la possibilité d'acheter à bord des trains OUIGO Grande Vitesse des Titres de transport « Ile de France Mobilités » utilisables dans les transports en commun d'Ile de France, des titres TBM pour la métropole de Bordeaux et des titres Rhônexpress utilisable au départ de la Gare TGV de Lyon Saint Exupéry. La vente de ces Titres de transport est soumise aux Conditions Générales de Vente des billets de chaque exploitant à bord des trains OUIGO.
Les Titres de transport « Ile de France Mobilités », TBM et Rhônexpress ne sont pas vendus dans les OUIGO Train Classique.

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'anomalies ou d'erreurs. 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, réclamations et médiation

9.4.1 Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes

Les réclamations relatives aux dommages corporels doivent être adressées par écrit dans un délai de 12 mois à compter du moment où l'ayant droit a eu connaissance du dommage.

Si le dommage a eu lieu en gare vous devez adresser votre réclamation à :

SNCF Gares et Connexions SA
Direction Client, Marketing et Technologies
16 avenue d'Ivry
75647 Paris Cedex 13

Si le dommage a eu lieu à bord, à la montée ou à la descente d'un train :

SNCF VOYAGEURS SA
Direction Juridique et Conformité
4 rue André CAMPRA
93212 Saint-Denis Cedex

9.4.2 Autres réclamations

Toutes demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doivent être adressées 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.
Les réclamations autres que celles relatives à un dommage corporel doivent être adressées dans un délai de trois mois à compter de la fin du voyage en train. Le Centre de Relation Client donne une réponse motivée au plus tard un mois à compter de la réception de la réclamation ou lorsque la situation le justifie, informe le Voyageur qu'il recevra une réponse dans un délai de moins de trois mois à compter de la réception de sa réclamation.
Sans préjudice de son droit de recourir à une procédure de médiation visée à l'article 9.4.3., et après avoir introduit sans succès une plainte auprès du Centre de relation Client, le Voyageur peut déposer une plainte auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) dans un délai de 3 mois à compter de la réception des informations sur le rejet de sa plainte initiale.

9.4.3 Médiation

Dans l'hypothèse où la réponse apportée par le Centre de Relation Client ne le satisferait pas, ou en l'absence de réponse de ce service dans les délais indiqués au 9.4.2 , 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.

Toute demande afférente à des difficultés techniques, ou des incidents de paiement 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.

9.6 Prescription des actions en responsabilité du transporteur

Le délai de prescription de actions judiciaire 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.

Le délai de prescription des autres actions judiciaires nées du contrat de transport est d'un (1) an compter du jour de l'expiration de la validité du titre de transport.