Conditions de transport et de vente OUIGO

Version n° 70 applicable à compter du 11 février 2026

1 DISPOSITIONS GENERALES 6

2 DEFINITIONS 6

3 CONTRAT DE TRANSPORT 11

3.1 Définition du contrat de transport 11

3.1.1 Billet à imprimer ou à télécharger sur l'Application 11
3.1.2 Convention de preuve 12
3.1.3 Billet direct 12

3.2 Responsabilité à l'égard des personnes et des biens 13

3.2.1 Responsabilité en cas de mort et de blessures de Voyageur 13
3.2.2 Responsabilité pour les Bagages 12

3.3 Responsabilité et compensation en cas d'inobservation des horaires 14

3.3.1 Remboursement en cas de retard ou d'annulation du train 14
3.3.2 Compensation en cas de retard à l'arrivée 14
3.3.3 Droits à indemnisation en cas de retard en correspondance avec un billet direct 15
3.3.4 Assistance en cas de retard ou d'annulation 16
3.3.5 Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires 16

3.4 Accessibilité et Assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite 16

3.4.1 Communication d'informations 16
3.4.2 Accessibilité et besoin d'accompagnement 17
3.4.2.1 Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) 17
3.4.2.2 Voyageurs en Situation de Handicap (PSH) 17
3.4.3 Assistance dans les gares 18

3.5 Obligations du Voyageur en gare et à bord des trains OUIGO 18

3.5.1 Dispositions Particulières – Règles de vie à bord 18
3.5.2 Accès à la zone d'embarquement 20
3.5.3 Transport des Bagages 20
4 OFFRES OUIGO ET OPTIONS 21

4.1 Ouigo Grande Vitesse 21

4.1.1 OUIGO ESSENTIEL 21
4.1.1.1 Objet 21
4.1.1.2 Prix 21
4.1.2 OUIGO PLUS 21
4.1.2.1 Objet 21
4.1.2.2 Prix 22
4.1.3 OUIGO FULL 22
4.1.3.1 Objet 22
4.1.3.2 Souscription à l'Offre 23
4.1.3.3 Prix 23
4.1.4 Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Grande Vitesse 23

4.1.4.1 Option Bagage supplémentaire ou volumineux 23
4.1.4.1.1 Objet 23
4.1.4.1.2 Souscription à l'Option 25
4.1.4.1.3 Prix 25
4.1.4.2 Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse 25
4.1.4.2.1 Objet 25
4.1.4.2.2 Souscription à l'Option 26
4.1.4.2.3 Prix 26
4.1.4.3 Option Choix de la place 26
4.1.4.3.1 Objet 26
4.1.4.3.2 Souscription à l'Option 27
4.1.4.3.3 Prix 28
4.1.4.3.4 Modification du Choix de la place 28
4.1.4.4 Wifi à bord et divertissement multimédia 29
4.1.4.4.1 Objet 29
4.1.4.4.2 Souscription à l'Option 29
4.1.4.4.3 Prix 29
4.1.4.5 Animal domestique 29
4.1.4.5.1 Objet 29
4.1.4.5.2 Souscription à l'Option 30
4.1.4.5.3 Prix 31
4.1.4.6 Option OUIGOFLEX 31
4.1.4.6.1 Objet 31
4.1.4.6.2 Souscription à l'Option 31
4.1.4.6.3 Prix 31

4.2 Ouigo Train Classique 32

4.2.1 OUIGO ESSENTIEL 32
4.2.1.1 Objet 32
4.2.1.2 Prix 32
4.2.2 Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Train Classique 32
4.2.2.1 Option Bagage supplémentaire ou volumineux 32
4.2.2.1.1 Objet 32
4.2.2.1.2 Souscription à l'Option 33
4.2.2.1.3 Prix 34
4.2.2.2 Les Options Vélo/Trottinette 34
4.2.2.2.1 Objet 34
4.2.2.2.2 Souscription à l'Option 35
4.2.2.2.3 Prix 35
4.2.2.3 Option Choix de la place 36
4.2.2.3.1 Objet 36
4.2.2.3.2 Souscription à l'Option 36
4.2.2.3.3 Prix 36
4.2.2.3.4 Modification du Choix de la place 36
4.2.2.4 Animal domestique 37
4.2.2.4.1 Objet 37
4.2.2.4.2 Souscription à l'Option 37
4.2.2.4.3 Prix 37
4.2.2.5 Service de snacking à bord 37
4.2.2.5.1 Objet 37
4.2.2.5.2 Produits 37

4.2.2.5.3 Conformité 37
4.2.2.5.4 Prix de vente 38
4.2.2.5.5 Modification 38
4.2.2.5.6 Modalités de paiement 38
4.2.2.5.7 Types de paiement 38
4.2.2.6 Option OUIGOFLEX 38
4.2.2.6.1 Objet 38
4.2.2.6.2 Souscription à l'Option 38
4.2.2.6.3 Prix 38

4.3 Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique 39

4.3.1 OUIGO ESSENTIEL 39
4.3.1.1 Objet 39
4.3.1.2 Prix 39
4.3.2 OUIGO FULL 39
4.3.2.1 Objet 39
4.3.2.2 Souscription à l'Offre 39
4.3.2.3 Prix 40
4.3.3 Options, Services Et Animaux Sur Paris-Bruxelles en Ouigo Train Classique 40
4.3.3.1 Option Bagage supplémentaire ou volumineux 40
4.3.3.1.1 Objet 40
4.3.3.1.2 Souscription à l'Option 41
4.3.3.1.3 Prix 41
4.3.3.2 Les Options Vélo/Trottinette 42
4.3.3.2.1 Objet 42
4.3.3.2.2 Souscription à l'Option 43
4.3.3.2.3 Prix 43
4.3.3.3 Option Choix de la place 43
4.3.3.3.1 Objet 43
4.3.3.3.2 Souscription à l'Option 44
4.3.3.3.3 Prix 44
4.3.3.3.4 Modification du Choix de la place 44
4.3.3.4 Animal domestique 45
4.3.3.4.1 Objet 45
4.3.3.4.2 Souscription à l'Option 46
4.3.3.4.3 Prix 46
4.3.3.5 Option OUIGOFLEX 46
4.3.3.5.1 Objet 46
4.3.3.5.2 Souscription à l'Option 46
4.3.3.5.3 Prix 46

4.4 Trajets en Correspondances OUIGO 46

4.4.1 Correspondance OUIGO avec changement de gare 46
4.4.2 Prix 47
4.4.3 Prix des Options 47
5 TITRE DE TRANSPORT 47

5.1 Réservation et délivrance du Billet OUIGO 47

5.1.1 Réalisation, paiement et confirmation de la Réservation 47
5.1.1.1 Réalisation de la Réservation 47

5.1.1.2 Paiement de la Réservation 49
5.1.1.3 Confirmation de la Réservation 49
5.1.2 Envoi, impression et téléchargement du Billet sur l'Application 49
5.1.2.1 Délivrance 50
5.1.2.2 Impression/Affichage 50
5.1.2.3 Téléchargement d'un Billet sur l'Application 50

5.2 Modification de la Réservation-Echange du Billet OUIGO-Annulation et Remboursement du Billet..51

5.2.1 Modification de la Réservation ou Echange du Billet OUIGO 51
5.2.1.1 Cas généraux de modification de Réservation ou d'Echange 51
5.2.1.2 Cas particuliers de modification de Réservation 53
5.2.2 Annulation de la Réservation et Remboursement du Billet OUIGO 54
5.2.2.1 Cas général 54
5.2.2.2 Cas particulier de OUIGOSWAP 54

5.3 Placement 54

5.4 Opérations d'accueil et de contrôle des Billets OUIGO 54

5.4.1 Accueil des Voyageurs 54
5.4.2 Contrôle des titres de transport 55

5.5 Situations irrégulières ou frauduleuses 56

5.5.1 Situation irrégulière 56
5.5.2 Régularisation à titre commercial 57
5.5.3 Constatation d'infraction et transaction pénale 58
6 GAMME TARIFAIRE OUIGO 59

6.1 Formation des prix 59

6.2 Tarif Commercial Enfant 60

6.3 Offre Toupti 60

6.4 MAX JEUNE – SENIOR 61

6.4.1 MAX JEUNE 61
6.4.2 MAX SENIOR 61
6.4.3 MAX ACTIF 61
6.4.4 MAX ACTIF + ... 61
6.4.5 PASS TGV INOUI 61

6.5 Cas particuliers – Tarifs sociaux (non applicable aux trajets internationaux Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique 62

6.5.1 Tarifs sociaux 62
6.5.1.1 Conditions d'éligibilité 62
6.5.1.2 Permis de visite aux tombes 62
6.5.2 Familles nombreuses, Aller et Retour populaire, Réformé pensionné de guerre 62
6.5.3 Tarifs Militaire 64
6.5.3.1 Conditions d'éligibilité et d'application de la réduction 64
6.5.3.2 Délivrance et utilisation des Billets 64
6.5.3.3 Situation irrégulière 64
6.5.4 Tarifs Famille Militaire 64

6.5.4.1 Conditions d'éligibilité et d'application de la réduction 64
6.5.4.2 Délivrance et utilisation des Billets 64
6.5.4.3 Situation irrégulière 64
6.5.5 Tarifs Police Nationale 65
6.5.5.1 Conditions d'éligibilité et d'application de la réduction 65
6.5.5.2 Délivrance et utilisation des Billets 65
6.5.5.3 Situation irrégulière 65
6.5.6 Tarif Train + Air 65
6.5.6.1 Conditions d'éligibilité et d'application de la réduction 65
6.5.6.2 Délivrance et utilisation des Billets 65
6.5.6.3 Situation irrégulière 66
7 CREATION D'UN COMPTE CLIENT OUIGO 66
8 CGV DES TITRES « ILE DE FRANCE MOBILITES » TBM ET RHONEXPRESS, A BORD DES TRAINS OUIGO 66
9 DISPOSITIONS DIVERSES 66
9.1 Propriété intellectuelle 66
9.2 Protection des données à caractère personnel 67
9.3 Accès au Site OUIGO et à l'Application OUIGO 67
9.4 Service de Relation Client, réclamations et médiation 68
9.4.1 Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes 68
9.4.2 Autres réclamations 68
9.4.3 Médiation 69
9.5 Litiges et droit applicable 69
9.6 Prescription des actions en responsabilité du Transporteur 69

1 DISPOSITIONS GENERALES

Les Conditions de transport et de vente OUIGO (ci-après les « Conditions »), accessibles sur le Site OUIGO sont applicables aux offres suivantes telles que définies à l'article 2 « Définitions », à savoir :

- Offre OUIGO Grande Vitesse,
- Offre OUIGO Train Classique,
- Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

Pour l'Offre OUIGO Grande Vitesse et OUIGO Train Classique : les Conditions s'appliquent en tant que conditions générales de transport et de vente de l'offre.

Pour l'Offre OUIGO Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique : les Transporteurs SNCF Voyageurs SA et SNCB SA appliquent :

- les Conditions Générales (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) sis à Berne et disponible via le lien suivant : https://www.cit-rail.org/secure-media/files/gcc_civprr_fr_2023-12-10_signe.pdf?cid=385985,
- Les présentes Conditions en tant que Conditions particulières de transport et de vente de l'offre.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales (GCC-CIV/PRR) et les présentes Conditions, ces dernières prévaudront.

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

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 : Adulte 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 Mobilité Inclusion Invalidité 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 bagage 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 **Bagage à Main** est un Bagage dont les dimensions n'excèdent pas quarante X trente X quinze centimètres (40x30x15cm). 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, sur les portes bagages à l'entrée des voitures ou au-dessus des places assises sur les trains OUIGO Train Classique, sous le siège ou sur les portes bagages au-dessus des places assises sur les Paris-Bruxelles en 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, 4.2.2.1 et 4.3.2.1 des présentes Conditions. 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, à l'exception des skis, les Bagages supérieurs aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) 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 ou de Toupti dans la Réservation, dans la

limite de deux poussettes par Trajet. Au-delà de deux poussettes ou sans la présence d'Enfant ou de Toupti dans la Réservation, il est nécessaire de souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux. La liste des Bagages interdits est présentée aux articles 4.1.3.1.1, 4.2.2.1.1 et 4.3.2.1.1.

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/ou au train des Offres OUIGO pour effectuer un Trajet. Le Billet OUIGO peut au choix du Voyageur prendre la forme soit d'un Billet au format PDF à imprimer, soit d'un Billet au format PDF affiché sur Mobile, 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 à l'alerte.

- 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(fe) 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 Chef(fe)s de Bord sont assermenté(e)s et agréé(e)s. Dans le cadre de l'établissement d'un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire, les Chef(fe)s de Bord sont habilité(e)s à relever et à recueillir le nom et l'adresse des contrevenants. Les Chef(fe)s de Bord sont également chargé(e)s 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(fe) 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 Chef(fe)s de Train sont assermenté(e)s et agréé(e)s. Dans le cadre de l'établissement d'un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire, les Chef(fe)s de Train sont habilités à relever et à recueillir le nom et l'adresse des contrevenants. Les Chef(fe)s de Train sont également chargé(e)s 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 et aux conditions Générales d'Utilisation du Site OUIGO 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 (hors Offre Paris-Bruxelles en 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.

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.

Offre OUIGO Grande Vitesse : offre OUIGO correspondant aux services de transport ferroviaire de Voyageurs et services associés opérés par SNCF Voyageurs SA avec des rames TGV, circulant sur les lignes à grande vitesse en France et commercialisés sous la marque « OUIGO Grande vitesse ». L'Offre OUIGO Grande Vitesse est notamment décrite à l'article 4.1.

Offre OUIGO Train Classique : offre OUIGO correspondant aux services de transport ferroviaire de Voyageurs et services associés opérés par SNCF Voyageurs SA avec des voitures circulant sur les lignes à vitesse classique sur les dessertes Paris-Nantes et Paris-Rennes et commercialisés sous la marque « OUIGO Train Classique ». L'Offre OUIGO Train Classique est notamment décrite à l'article 4.2.

Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique : offre OUIGO correspondant aux services de transport ferroviaire de Voyageurs et services associés opérés en coopération entre SNCF Voyageurs SA et SNCB SA avec des voitures, circulant sur les lignes à vitesse classique entre Paris-Bruxelles et commercialisés sous la marque « OUIGO Train Classique ». L'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique est notamment décrite à l'article 4.3.

Offre(s) OUIGO : désigne indifféremment l'Offre OUIGO Grande Vitesse, l'Offre OUIGO Train Classique et l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

Places : Ensemble des Places existantes dans une Rame OUIGO.

Places Standard : Ensemble des Places situées dans les Rames OUIGO Train Classique, Paris-Bruxelles en 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 isolées situées en voiture « Siège XL » dans les Rames de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

Place Duo : Places situés en voiture « Siège XL » dans les Rames de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

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 Surréservation sans garantie de place assise : Places situées dans les différentes voitures composant la Rame OUIGO Train Classique, proposées à la vente sur les trains OUIGO Train Classique lorsque les Places Standard sont toutes vendues. Ces ventes ne sont possibles que pour des Réservations comprenant au maximum un Voyageur

Places UFR : Places réservées aux Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant et à leurs Accompagnateurs. Dans chaque Rame OUIGO Grande Vitesse, deux Places sont réservées aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant et deux le sont pour leurs Accompagnateurs. Dans chaque Rame de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, une Place est réservée aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant et une pour leurs Accompagnateurs.

Personnel : personnel de SNCF Voyageurs SA pour l'offre OUIGO Grande Vitesse, personnel d'OSLO SAS pour l'offre OUIGO Train Classique et personnel de SNCF Voyageurs SA ou SNCB SA pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

Rame OUIGO Grande Vitesse : Ensemble de huit (8) voitures OUIGO, dont le transport est assuré par 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 confiée 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 Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique : ensemble de voitures dont l'exécution du transport est assurée sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA sur le territoire français et sous la responsabilité de SNCB SA sur le territoire belge et qui permet à un Voyageur d'effectuer un Trajet.

Rame OUIGO : désigne indifféremment les Rames OUIGO Grande Vitesse, les Rames OUIGO Train Classique, ou les Rames Paris-Bruxelles en 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 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 notamment 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.

Train Manager : Agent du Transporteur SNCF Voyageurs SA ou du Transporteur SNCB SA qui assure la sécurité à bord, qui assiste au départ du train des Rames Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique et qui participe aux opérations de contrôle des Billets OUIGO et de régularisation à bord du train. Les Train Managers SNCF Voyageurs SA sont assermenté(e)s et agréé(e)s en France, les Train Managers sont assermenté(e)s et agréé(e)s en Belgique. Dans le cadre de l'établissement d'un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire, les Train Managers assermenté(e)s et agréé(e)s sont habilités à relever et à recueillir le nom et l'adresse des contrevenants. Les Train Managers sont également chargé(e)s 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.

Transporteur(s) : désigne individuellement ou collectivement les entreprises ferroviaires qui exploitent le service de transport et avec lesquelles le contrat de transport est conclu, à savoir :

- Pour l'Offre OUIGO Grande Vitesse : SNCF Voyageurs SA

- pour l'Offre OUIGO Train classique : SNCF Voyageurs SA étant précisé que cette dernière confie à la société OSLO SAS au capital de 2 500 000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n°844 981 845, dont le siège est situé au 2-4 rue Traversière 75012 Paris, l'exécution du transport en qualité de Transporteur substitué au sens de l'article 3 b) des Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (RU CIV) élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT),

- Pour l'Offre Paris- Bruxelles en OUIGO Train Classique :

    - Pour les trajets effectués sur le territoire français : SNCF Voyageurs SA en tant que transporteur subséquent au sens de l'article 3 a) des Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (RU CIV) élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT) ;

    - Pour les trajets effectués sur le territoire belge : SNCB SA en tant que transporteur subséquent au sens de l'article 3 a) des Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (RU CIV) élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT) ;

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

Dans le cadre des Offres OUIGO, le(s) Transporteur(s) s'engage(nt) 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 et 4.3.2.1.1 de la gare de départ à la gare de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératif de sécurité des circulations ferroviaires.

Pour l'Offre OUIGO Grande Vitesse et l'Offre OUIGO Train Classique, le contrat de transport conclu entre SNCF Voyageurs SA et le Voyageur est régi, selon l'ordre hiérarchique décroissant suivant 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 (« PRR » (Passenger Right Regulation) , disponible sur le site internet : Règlement - 2021/782 - EN - EUR-Lex entré en vigueur le 7 juin 2023.
- Les présentes Conditions,

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 1 rue Camille Moke 93200 Saint-Denis, l'exécution du transport pour l'offre OUIGO Train Classique, en qualité de Transporteur substitué au sens de l'article 3- 3) du DOV.

Pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, le contrat de transport conclu entre les Transporteurs et le Voyageurs est régi, selon l'ordre hiérarchique décroissant suivant 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 (« PRR » (Passenger Rights Regulation), disponible sur le site internet : Règlement - 2021/782 - EN - EUR-Lex entré en vigueur le 7 juin 2023,

- La Convention relative aux Transports Internationaux Ferroviaires (COTIF) de 1999 et son Appendice A dite Règles uniformes concernant le Contrat de transport International ferroviaire des Voyageurs et des bagages (RU-CIV),

- Les présentes Conditions,

- Les Conditions Générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) ; ces GCC-CIV/PRR sont élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT). Leur contenu peut être consulté sur le site internet du CIT: www.cit-rail.org ;

- Des données figurant sur le Billet OUIGO

L'acceptation des présentes Conditions 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 uniquement, d'autres billets ne sont pas valables.

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 ou affiché sur un Mobile 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.

Le Voyageur accepte que l'utilisation du Billet a 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 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.

Le Transporteur 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 par la faute du Transporteur.

Cependant, en cas de mort et de blessures de Voyageurs, le Transporteur 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.

3.1.4 Billet direct

Le billet direct est défini aux articles 4.4, 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 suivante : 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), Bruxelles-France (Province) et Paris-Bruxelles coopérées par SNCF Voyageurs ou un voyage international sur les lignes Paris-Luxembourg, Paris-Fribourg, Paris-Barcelone ou Paris-Milan opérées par SNCF Voyageurs. Un voyage international Paris-Bruxelles est exclu du périmètre des voyages concernés.

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 de transport et de vente OUIGO.

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

3.2 Responsabilité 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 :

   1. Pour l'Offre OUIGO Grande Vitesse : SNCF Voyageurs SA est responsable

   2. Pour l'Offre OUIGO Train Classique : SNCF Voyageurs SA et OSLO SAS sont responsables solidairement en vertu de l'article 26.5 de l'annexe 1 du PRR « Extrait des règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) ».

   3. Pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique : SNCF Voyageurs SA est responsable pour l'exploitation du service réalisé sur le réseau français et SNCB SA est responsable pour l'exploitation du service réalisé sur le réseau belge.

b) Les transporteurs sont déchargés de cette responsabilité :

   1. 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 ;

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

   3. 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.

3.3 Responsabilité 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 Voyages », 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, le Transporteur 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.

Le 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 voyages », 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 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	-	-	-
Entre 30 et 59 minutes	25%	-	-
Entre 60 et 119 minutes	25%	25%	25%
Entre 120 et 179 minutes	50%	50%	50%
Plus de 180 minutes	75% (2)	50%	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

(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

- Ou en ligne sur https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/demande-et-reclamation/ en cas de billet direct avec une correspondance OUIGO + TGV/Intercités ou OUIGO + TER

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

3.3.4 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, le Transporteur 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.

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

3.3.5 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

Le Transporteur 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 :

Pour les Offres OUIGO Grande Vitesse et OUIGO Train Classique :

- Auprès du 3635#45 puis tapez 2 (service gratuit + prix d'un appel) tous les jours de 8h à 20h. 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

Pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique :

- Auprès de SNCF Voyageurs SA :

- Auprès du 3635#45 puis tapez 2 (service gratuit + prix d'un appel) tous les jours de 8h à 20h. 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

- Auprès de SNCB SA :

- Au centre d'info et d'assistance téléphonique de la SNCB au +32 (0)2 607 30 00 (7/7 jours, de 7h00 à 21h30 au plus tard 24h avant le départ)
- Par internet : https://www.b-europe.com/FR/Reduced-Mobility

3.4.2 Accessibilité et besoin d'accompagnement

Le Transporteur, 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 Adulte, valide et responsable et ne peut pas être elle-même une personne titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion. Deux personnes handicapées ne peuvent pas s'accompagner mutuellement. 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 Mobilité Inclusion Invalidité reprenant la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité », 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)

Pour les offres OUIGO Grande Vitesse et Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) bénéficient d'un emplacement spécifique (dans la limite du nombre d'emplacements réservés à cet effet : deux (2) dans les Rames de l'offre OUIGO Grande Vitesse, et un (1) emplacement dans les Rames de l'offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique). Les emplacements prévus pour les Utilisateurs de Fauteuil Roulant et leurs Accompagnateurs dans les Rames OUIGO Grande Vitesse et les rames Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique leur sont strictement réservés.

Ils bénéficient d'un parcours dédié « Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) » sur le Site et l'application OUIGO. 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 reprenant la mention "besoin d'accompagnement", sont invités à réserver, en toute autonomie, leur Billet ainsi que celui de leur Accompagnateur gratuit sur le Site ou l'Application OUIGO.

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité et mentionnant un besoin d'accompagnement ayant effectué leur achat sur un site distributeurs devront contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour demander le remboursement du billet de leur Accompagnateur pour lequel ils peuvent bénéficier d'un billet gratuit.

Pour l'Offre OUIGO Train Classique

L'accès aux Rames de l'Offre 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 reprenant la mention "besoin d'accompagnement" ou « Cécité » bénéficient d'un parcours dédié sur le Site

et l'application OUIGO. Dans le cadre d'une Réservation comportant un Voyageur en Situation de Handicap (PSH) nous limitons cette Réservation à un maximum de 2 personnes. Les Voyageurs en Situation de Handicap (PSH) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité reprenant la mention "besoin d'accompagnement" ou « Cécité » sont invités à réserver, en toute autonomie, leur Billet ainsi que celui de leur Accompagnateur gratuit sur le Site ou l'Application OUIGO.

Les Voyageurs en Situation de Handicap (PSH) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité reprenant la mention "besoin d'accompagnement" ou « Cécité ayant effectué leur achat sur un site distributeurs 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.

3.4.2.3 Réservations spécifiques pour les Voyageurs en Situation de Handicap

Pour garantir l'accès aux emplacements adaptés, toute réservation incluant une personne en situation de handicap et plus d'un accompagnateur doit suivre une procédure spécifique.
La première étape consiste à réserver pour le Voyageur concerné et son accompagnateur principal.
La seconde étape concerne les passagers supplémentaires et diffère selon leurs âges.
S'il s'agit uniquement d'enfants de moins de 12 ans, la réservation en ligne étant impossible pour un mineur seul, les Voyageurs devront contacter notre service client au 09.69.32.20.56.
Si le groupe comprend au moins un adulte de plus de 12 ans, vous devez effectuer une seconde réservation classique sur notre site. Une fois les deux dossiers validés, les Voyageurs devront contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour rapprocher les places à bord.

3.4.3 Assistance dans les gares

Le Transporteur 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

Dans le cadre de l'Offre Paris- Bruxelles en OUIGO Train classique, l'assistance en Belgique peut également se réserver via SNCB SA. L'ensemble des Conditions Générales d'Utilisation du Service sont consultables ici.

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

3.5.1 Dispositions Particulières – Règles de vie à bord

Le Voyageur doit obtempérer aux directives des Chef(fe)s de Bord, des Chef(fe)s de train ou des Train Managers 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, et le cas échéant 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 (le cas échéant 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.

- Pour un voyage effectué dans le cadre de l'Offre OUIGO Grande Vitesse, de l'Offre OUIGO Train Classique et de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique sur le territoire français :

Conformément aux dispositions des articles R2242-1 et suivants du Code des transports, 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. De plus, 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.

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 dispositions des articles R2242-1 et suivants du Code des transports, il est interdit de fumer ou de vapoter dans les Rames OUIGO et sur les zones d'embarquement et de débarquement, même avec le consentement des autres Voyageurs.

Le fait de fumer ou de vapoter 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 des Chef(fe)s de Bord ou Chef(fe)s de train sans droit au remboursement du prix du transport.

- Pour un voyage effectué dans le cadre de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique sur le territoire belge :

Dans les installations et les trains de la SNCB SA, le Voyageur est tenu de se conformer aux lois et règlements qui sont d'application, en particulier aux dispositions de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, ainsi qu'aux présentes Conditions. La loi précitée érige une série de comportements en infraction pouvant donner lieu, selon le cas, soit à des poursuites pénales, soit à des poursuites administratives. Outre les sanctions répressives qui pourraient, le cas échéant, vous être infligées à l'issue de ces procédures, SNCB SA se réserve le droit de réclamer au Voyageur une indemnisation pour toute conséquence dommageable qu'elle aurait subie du fait de ces infractions. Enfin, si les circonstances le justifient, le Voyageur pourrait également être exclu du véhicule ferroviaire ou de la gare sans avoir droit à aucun dédommagement ou remboursement du prix de son titre de transport. Le Voyageur doit également noter qu'outre les comportements érigés spécifiquement en infraction par la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, il est également tenu de respecter les injonctions du personnel de gare, d'accompagnement des trains ou de sécurité et notamment leur communiquer son identité en leur remettant sa carte d'identité ou tout autre document officiel prouvant incontestablement celle-ci, à des fins de contrôle du respect de la loi précitée ou des présentes Conditions.

Dans les installations et les trains de SNCB SA, le Voyageur est tenu de veiller à sa propre sécurité. Ceci implique notamment qu'il se comporte comme une personne normalement prudente et diligente. Ainsi, par exemple, il veillera à :

- S'installer sur la place qui lui est réservée ou sur une place libre immédiatement après avoir embarqué dans le train dans la classe mentionnée sur son titre de transport. Par ailleurs, SNCB SA lui demande de ne pas occuper les places réservées pour une personne à mobilité réduite ou pour un groupe de voyageurs disposant d'une réservation de places

- Se maintenir d'une façon stable et de se tenir aux éléments fixes lorsque qu'il n'a pas de place assise, et ce jusqu'à l'arrêt complet du train ;

- Placer son bagage accompagné ou ses effets personnels dans les endroits prévus à cet effet conformément aux dispositions des Conditions.

Conformément à l'article 27 de loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018, votre titre de transport et/ou un document accompagnant peut vous être retirés dans les cas suivants :

- Falsification (modification de données pré-imprimées) ou contrefaçon (= faux/copie frauduleuse) d'un titre de transport ou d'un document utilisé conjointement avec un titre de transport ;
- Usurpation d'identité en utilisant le titre de transport nominatif d'un tiers ou un document nominatif d'un tiers conjointement avec un titre de transport ;
- Utilisation des produits commerciaux Interrail ou Eurail Pass dans le pays de résidence ou en dehors de la période de validité.

3.5.2 Accès à la zone d'embarquement

L'accès à la zone d'embarquement ne peut se faire en dehors de toute procédure d'embarquement et est interdit à toute personne non munie d'un Billet OUIGO valide et remplissant les conditions décrites à l'article 5 des Conditions. 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, 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 les Chef(fe)s de Bord/Chef(fe)s de Train/Train Managers. 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. L'accés à cette zone étant interdit à toute personne non munie d'un billet OUIGO, aucun tiers n'est autorisé à attendre le voyageur à la porte du train qui doit prendre les dispositions pour assurer sa descente en toute autonomie sous réserve des dispositions de l'article 3.4.2"

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.

Aucune réservation de place assise n'est admise pour bagages.

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. Le Voyageur doit indiquer de manière visible la mention de ses noms, prénoms, et numéro de téléphone 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.

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 supplémentaire ou volumineux dans le cadre de l'Offre 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 dans les trains OUIGO Grande Vitesse, et sur les portes bagages à l'entrée des voitures ou au-dessus des places assises dans les trains OUIGO Train Classique et dans les trains Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique. L'agencement et la conformité des

Bagages à bord avec les Conditions Générales sont laissés à l'appréciation du Chef(fe) de Bord/ Chef(fe) de Train/Train Manager.

4 OFFRES OUIGO ET OPTIONS

Le Voyageur peut sélectionner un Trajet en OUIGO Grande Vitesse, en OUIGO Train Classique ou en Paris-Bruxelles en OUIGO Train classique en réservant un trajet simple ou en Correspondance (hors Offre Paris Bruxelles en OUIGO Train classique qui n'est pas proposée en correspondance) sur le Site et l'Application OUIGO. Les Offres OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique et Paris Bruxelles en OUIGO Train Classique sont décrites aux paragraphes 4.1, 4.2 et 4.3 ci-après et les trajets en Correspondance OUIGO au paragraphe 4.4

Cas particulier de l'inscription à l'alerte

Le voyageur peut s'inscrire à l'alerte lorsque le train souhaité est complet (hors Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train classique). Si une place se libère, le voyageur sera contacté par courriel. 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, OUIGO PLUS ou OUIGO FULL, 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

4.1.1.1 Objet

L'offre OUIGO ESSENTIEL inclut pour chaque Voyageur :

- Un (1) Billet avec une (1) place attribuée
- Un (1) Bagage 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 et 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 1 ,3, 5, 11, 13, et 15 haute ou Place Solo située en voiture 1 ,2, 3, 11, 12, et 15 basse et sans prise électrique

- Un (1) Bagage à Main

- Un (1) Bagage Cabine

- Un (1) Bagage supplémentaire ou volumineux tel que défini aux 4.1.3.1

Un accès à l'Option OUIFUN (Wifi et portail de divertissement)

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 à l'exception des enfants Famille Militaire voyageant avec le/la militaire.

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

Les clients qui souhaitent voyager avec un vélo ou une Trottinette peuvent souscrire en plus à l'offre Ouigo Plus, toutefois ils ne pourront procéder au choix de leur place afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo ou de sa trottinette. Il ne sera pas proposé de tarif spécifique à ces clients du fait de l'impossibilité bénéficier du choix de la place.

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO, l'offre OUIGO PLUS devra être payée pour chacun des deux trajets de la correspondance OUIGO.

4.1.3 OUIGO FULL

4.1.3.1 Objet

L'offre OUIGO FULL 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 1 ,3, 5, 11, 13, et 15 haute ou Place Solo située en voiture 1 ,2, 3, 11, 12, et 15 basse et sans prise électrique

- Un (1) Bagage à Main

- Un (1) Bagage Cabine

- Un (1) Bagage supplémentaire ou volumineux tel que défini aux 4.1.3.1

- Un accès à l'Option OUIFUN (Wifi et portail de divertissement)

- L'option OUIGOFLEX

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

Les clients qui souhaitent voyager avec un vélo ou une Trottinette peuvent souscrire en plus à l'offre Ouigo FULL, toutefois ils ne pourront procéder au choix de leur place afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo ou de sa trottinette. Il ne sera pas proposé de tarif spécifique à ces clients du fait de l'impossibilité bénéficier du choix de la place.

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO, l'offre OUIGO FULL devra être payée pour chacun des deux trajets de la correspondance OUIGO.

4.1.3.2 Souscription à l'Offre

L'Offre OUIGO FULL peut s'acheter uniquement au moment de la Réservation sur le Site ou l'Application OUIGO. Les clients qui ont déjà réservé leur trajet sans OUIGO FULL ne peuvent pas l'ajouter à leur Réservation : l'Offre n'est pas disponible en après-vente.

Cette Offre s'achète obligatoirement pour tous les membres d'une même Réservation. En cas d'aller-retour, il est possible de ne souscrire à l'Offre 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'Offre est disponible à la vente jusqu'à 7 jours avant le départ du train initial. Par exemple pour un train qui part le 21 du mois, J-7 signifie que l'Option sera disponible jusqu'à 23h59 du 14 du même mois et à partir du 15 à 00h00, le client ne pourra plus y souscrire.

Cette Offre est non remboursable.

4.1.3.3 Prix

L'offre OUIGO FULL donne lieu au versement d'un supplément de prix de 18€ par rapport au prix du Billet en Offre ESSENTIEL pour le même Trajet.

Elle est gratuite pour les Enfants.

L'offre OUIGO FULL n'est pas compatible avec les Tarifs Militaire

Toute souscription à l'Offre OUIGO FULL est définitive. Aucune annulation ni remboursement n'est possible.

Lors d'un Trajet en correspondance entre deux (2) OUIGO, l'offre OUIGO FULL devra être payée pour chacun des deux trajets de la correspondance OUIGO.

4.1.4 Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Grande Vitesse

4.1.4.1 Option Bagage supplémentaire ou volumineux

4.1.4.1.1 Objet

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

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

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

A l'exception des skis, les Bagages supérieurs aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) 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, et les appareils CPAP, dans le cadre d'un traitement contre l'apnée du sommeil ne sont pas soumis à la souscription de l'Option bagage supplémentaire ou volumineux.

Liste des matériels spécifiques PMR autorisés gratuitement à bord pour voyager, à raison d'un matériel par personne en situation de handicap ou à mobilité réduite :

- Fauteuil roulant pliable ou non pliable, fauteuil roulant électrique, scooter électrique, gyropode PMR. Ces matériels sont acceptés dans la limite de la réglementation européenne STI PMR et ils doivent impérativement être équipés d'un mécanisme de blocage des roues.
  Les fauteuils roulants manuels équipés d'un kit de motorisation sont acceptés sur l'espace dédié sous réserve que l'ensemble de l'équipement (fauteuil + kit) respecte la réglementation STI PMR.

- Déambulateur pliable ou non pliable (acceptés dans la limite des dimensions maximales de 90 x 130 x 50 cm).

- Béquilles, cannes.

En complément, une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite peut transporter l'un des équipements ci-après :

- Bouteille oxygène (uniquement la quantité nécessaire pour le temps du voyage).

- Matériel assistant respiratoire sur secteur (avec batterie de secours impérative).

Les **matériels additionnels** des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, tels que fauteuils roulants (uniquement pliables), kit de motorisation pour fauteuil roulant manuel, béquilles, cannes, déambulateurs, sont acceptés en qualité d'Option bagage supplémentaire ou volumineux et sont payants et à raison d'un objet par voyageur, à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm.

Les skis à condition d'être transportés dans une housse étiquetée prévue à cet effet et aux dimensions maximales de deux (2) mètres sont autorisés à bord des Rames OUIGO, à raison d'un objet par voyageur. Ils sont acceptés en qualité de bagage supplémentaire ou volumineux. Le Voyageur doit souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux, Le montant de cette Option s'élève à cinq euros (5€) par Trajet.

Les planches nautiques ou les snowboards, à condition d'être transportés dans une housse étiquetée prévue à cet effet et aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) sont autorisés à bord des Rames OUIGO à raison d'un objet par voyageur. Ils sont acceptés en qualité de bagage supplémentaire ou volumineux. Le Voyageur doit souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux, Le montant de cette Option s'élève à cinq euros (5€) par Trajet.

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. Au-delà de deux poussettes ou sans la présence d'Enfant ou de Toupti dans la

Réservation, il est nécessaire de souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux. Les poussettes doivent être pliées à bord de la Rame OUIGO.

Enfin, à l'exception des skis, les objets aux dimensions supérieures à cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) et 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.

4.1.4.1.2 Souscription à l'Option

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un (1) ou deux (2) Bagages Supplémentaires ou volumineux 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 volumineux n'a pas été souscrite. Dans ce cas, le/la Chef(fe) 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/la Chef(fe) 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 ou volumineux pour lesquels il n'a pas souscrit à l'Option.

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

Aucune réservation de place assise n'est admise pour les bagages.

4.1.4.1.3 Prix

Le montant de l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux 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 deux fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire dix euros (10€) 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.

4.1.4.2 Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse

4.1.4.2.1 Objet

Le transport des vélos à bord est autorisé à condition que les modèles pliables soient intégralement pliés et que les vélos classiques soient démontés et impérativement rangés dans une housse de protection ne dépassant pas cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) pour un poids maximum de 30 kg. Il est nécessaire de souscrire à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse.

Seules les trottinettes standards sont acceptées à bord des trains dans la limite de 30 kg maximum. Le transport des trottinettes tout-terrain (cross), des modèles à trois roues (trikes), des trottinettes à gabarit non standard n'est pas autorisé.

Conformément aux dispositions de l'article R2242-6 du code des transports, il est formellement interdit de procéder au chargement des batteries des trottinettes électriques, des monocycles électriques ou tout autre engin assimilé (Engins de Déplacement Personnel Motorisés, cycles, cyclomoteurs etc) à bord des trains OUIGO.

4.1.4.2.2 Souscription à l'Option

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un vélo plié ou une trottinette pliée ou 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 et ce dans la limite des emplacements disponibles.

Il est possible de souscrire et d'emporter, par personne, jusqu'à 1 vélo plié ou démonté et emballé dans une housse spécifiquement prévue à cet effet, aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) et d'un poids total maximum de 30kg.

Il est possible de se présenter avec un vélo plié ou une trottinette pliée ou un vélo dûment démonté et emballé aux opérations d'accueil et de contrôle, dans la limite d'un par Voyageur.

Le/la Chef(fe) de Bord et/ou le Personnel SNCF Voyageurs SA peut être amené à refuser ce vélo ou cette trottinette 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 vélo ou une trottinette pour lesquels il n'a pas souscrit à l'Option.

Toute souscription à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse est définitive, aucune annulation n'est possible.

Les clients qui souscrivent à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse ne peuvent souscrire également à l'Option Choix de la place afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo/trottinette

4.1.4.2.3 Prix

Le montant de l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté 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/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse se paye en deux fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire cinq euros (10€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

4.1.4.3 Option Choix de la place

4.1.4.3.1 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.

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.

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/la Chef(fe) 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(fe) 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.

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.

4.1.4.3.2 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.

Afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo/trottinette, cette option n'est pas accessible pour les clients qui souhaitent souscrire à l'option Vélo/Trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse. Un client qui souscrit à l'Option Choix de la place dans un premier temps puis ajoute l'Option « Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse verra son option choix de la place annulée sans remboursement

4.1.4.3.3 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 et l'Offre OUIGO FULL

4.1.4.3.4 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 à Place Standard
- Place Standard à Place avec Prise
- Place avec Prise à Place Standard
- Place Prise à Place Prise
- Place Solo à 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 à Place Solo
- Place avec Prise à 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 ou l'Offre OUIGO FULL

4.1.4.4 Wifi à bord et divertissement multimédia

4.1.4.4.1 Objet

Tous les Voyageurs ont la possibilité de bénéficier d'une connexion Internet sécurisée (https) Wifi 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 OUIFUN. Ces conditions générales sont disponibles au moment de la connexion au portail OUIFUN

4.1.4.4.2 Souscription à l'Option

La souscription à l'Option 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 « OUIFUN » n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation.

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

4.1.4.4.3 Prix

Le montant de la souscription à bord des trains OUIGO à l'Option OUIFUN s'élève à trois euros (3 €) pour un Trajet simple, valable pour une personne et un appareil.

L'Option OUIFUN est incluse dans le prix de l'offre OUIGO PLUS et l'Offre OUIGO FULL

4.1.4.5 Animal domestique

4.1.4.5.1 Objet

En principe et comme l'indique l'article R2242-3 du code des transports, aucun animal n'est admis dans les véhicules affectés au transport public de voyageurs ;

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

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.

Aucune réservation de place assise n'est admise pour les chiens et petits animaux domestiques.

Conformément à l'article L211-12 du code rural, les types de chiens catégorie 1 dont la liste a été établié par arrêté du ministre de l'Intérieur et du ministre chargé de l'agriculture ont l'interdiction d'accéder aux transports ouverts au public. Les papiers d'identification de l'animal peuvent être demandés par le/la Chef(fe) 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(fe) 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 4.1.3.5.1

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/la Chef(fe) 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 témoignant 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.

4.1.4.5.2 Souscription à l'Option

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 /la Chef(fe) 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(fe) 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.

4.1.4.5.3 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.

4.1.4.6 Option OUIGOFLEX

4.1.4.6.1 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 de l'Offre OUIGO FULL et les billets comportant l'Option OUIGOFLEX ne sont pas éligibles au service OUIGOSWAP.

4.1.4.6.2 Souscription à l'Option

L'Option OUIGOFLEX peut s'acheter uniquement au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou certains Sites Distributeurs. 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 7 jours avant le départ du train initial. Par exemple pour un train qui part le 21 du mois, J-7 signifie que l'Option sera disponible jusqu'à 23h59 du 14 du même mois et à partir du 15 à 00h00, le client ne pourra plus y souscrire. Cette Option est non remboursable.

4.1.4.6.3 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.

L'Option FLEX est incluse dans le prix de l'offre OUIGO FULL.

4.2 Ouigo Train Classique

4.2.1 OUIGO ESSENTIEL

4.2.1.1 Objet

L'offre OUIGO ESSENTIEL disponible sur OUIGO Train Classique inclut pour chaque Voyageur :

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

Lorsque toutes les places du train sont complètes, des Places en Surréservation sans garantie de place assise sont proposées au Voyageur. La vente des Places « Surréservation sans garantie de place assise » n'est possible que pour des Réservations comprenant au maximum un Voyageur.

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 volumineux

4.2.2.1.1 Objet

La souscription à l'Option Bagage est obligatoire pour tout bagage supplémentaire ou volumineux en plus de ceux déjà inclus dans l'offre OUIGO ESSENTIEL.

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

Les Bagages aux dimensions supérieures à cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) 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, et les appareils CPAP, dans le cadre d'un traitement contre l'apnée du sommeil ne sont pas soumis à la souscription de l'Option bagage supplémentaire ou volumineux.

Liste des matériels spécifiques PMR autorisés gratuitement à bord pour voyager, à raison d'un matériel par personne en situation de handicap ou à mobilité réduite :

- Fauteuil roulant pliable ou non pliable, fauteuil roulant électrique, scooter électrique, gyropode PMR. Ces matériels sont acceptés dans la limite de la réglementation européenne STI PMR et ils doivent impérativement être équipés d'un mécanisme de blocage des roues.
  Les fauteuils roulants manuels équipés d'un kit de motorisation sont acceptés sur l'espace dédié sous réserve que l'ensemble de l'équipement (fauteuil + kit) respecte la réglementation STI PMR.
- Déambulateur pliable ou non pliable (acceptés dans la limite des dimensions maximales de 90 x 130 x 50 cm).
- Béquilles, cannes.

En complément, une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite peut transporter l'un des équipements ci-après :

- Bouteille oxygène (uniquement la quantité nécessaire pour le temps du voyage).
- Matériel assistant respiratoire sur secteur (avec batterie de secours impérative).

Les **matériels additionnels** des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, tels que fauteuils roulants (uniquement pliables), kit de motorisation pour fauteuil roulant manuel, béquilles, cannes, déambulateurs, sont acceptés en qualité d'Option bagage supplémentaire ou volumineux et sont payants et à raison d'un objet par voyageur, à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm.

Les skis à condition d'être transportés dans une housse étiquetée prévue à cet effet et aux dimensions maximales de deux (2) mètres sont autorisés à bord des Rames OUIGO, à raison d'un objet par voyageur. Ils sont acceptés en qualité de bagage supplémentaire ou volumineux. Le Voyageur doit souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux, Le montant de cette Option s'élève à cinq euros (5€) par Trajet.

Les planches nautiques ou les snowboards, à condition d'être transportés dans une housse étiquetée prévue à cet effet et aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) sont autorisés à bord des Rames OUIGO à raison d'un objet par voyageur. Ils sont acceptés en qualité de bagage supplémentaire ou volumineux. Le Voyageur doit souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux, Le montant de cette Option s'élève à cinq euros (5€) par Trajet.

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 ou Toupti. Au-delà de deux poussettes ou sans la présence d'Enfant ou de Toupti dans la Réservation, il est nécessaire de souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux. 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, à l'exception des skis, les objets aux dimensions supérieures à cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm), et 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

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 volumineux n'a pas été souscrite. Dans ce cas, le/la Chef(fe) 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/la Chef(fe) 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 supplémentaire ou volumineux pour lesquels il n'a pas souscrit à l'Option.

Toute souscription à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux est définitive, aucune annulation n'est possible. Aucune réservation de place assise n'est admise pour bagages.

4.2.2.1.3 Prix

Le montant de l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux 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 deux fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire dix euros (10€) pour l'ensemble du trajet en Correspondance OUIGO.

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 volumineux accepté à bord et pour le Trajet concerné.

4.2.2.2 Les Options Vélo/Trottinette

4.2.2.2.1 Objet

Il existe deux types d'Option vélo :

- Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse

Le transport des vélos à bord est autorisé à condition que les modèles pliables soient intégralement pliés et que les vélos classiques soient démontés et impérativement rangés dans une housse de protection ne dépassant pas cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) pour un poids maximum de 30 kg. Il est nécessaire de souscrire à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse.

L'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse est limitée à 1 option par voyageur et par trajet non cumulable avec l'Option Vélo non démonté.

Seules les trottinettes standards sont acceptées à bord des trains dans la limite de 30 kg maximum. Le transport des trottinettes tout-terrain (cross), des modèles à trois roues (trikes), des trottinettes à gabarit non standard n'est pas autorisé.

Conformément aux dispositions de l'article R2242-6 du code des transports, il est formellement interdit de procéder au chargement des batteries des trottinettes électriques, des monocycles électriques ou tout autre engin assimilé (Engins de Déplacement Personnel Motorisés, cycles, cyclomoteurs etc) à bord des trains OUIGO.

- Vélo non démonté

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

Des espaces sont aménagés dans chaque Rame OUIGO Train Classique pour permettre de transporter 2 Vélos (Vélo plié ou vélo démonté sous housse) maximum par voiture.

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 démonté est limitée à 2 vélos par Trajet pour les réservations contenant 2 voyageurs ou plus.

L'Option Vélo non démonté est limitée à 1 option par voyageur et par trajet non cumulable avec l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse

Seuls les vélos standards sont acceptés à bord des trains dans la limite de 30 kg maximum et d'une épaisseur de roues ne dépassant pas 5 cm pour les vélos non démontés. Le transport des vélos couchés, des tricycles, des tandems, vélo cargo, fatbikes, longtail ou rallongés et des remorques de toute nature n'est pas autorisé. Les vélos transportés dans un carton sont interdits.

4.2.2.2.2 Souscription à l'Option

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un (1) vélo par personne, et ce quel que soit l'Option Vélo choisie, peut se faire soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs. Cette option n'est pas proposée sur la ligne Paris-Bordeaux

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

Il est possible de souscrire et d'emporter jusqu'à 1 vélo par personne. Le nombre de vélo, qu'il soit plié, démonté sous housse ou non démonté est limité à un (1) par Voyageur.

Si le Voyageur se présente à bord avec un vélo sans avoir souscrit à l'Option correspondante, le/la Chef(fe) 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/la Chef(fe) 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/Trottinette est définitive, aucune annulation n'est possible.

Les clients qui souscrivent à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse ou à l'option Option Vélo non démonté ne peuvent souscrire également à l'Option Choix de la place afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo/trottinette

4.2.2.2.3 Prix

Pour toute Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse, le Voyageur doit souscrire à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté 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/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse se paye en 2 fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire dix euros (10€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

Pour toute Option Vélo 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 2 fois pour les deux (2) trains empruntés, c'est-à-dire vingt euros (20€) pour l'ensemble du Trajet en correspondance.

4.2.2.3 Option Choix de la place

4.2.2.3.1 Objet

Le Voyageur a la possibilité de choisir précisément sa place dans le train (voiture et n° de place) en souscrivant à l'Option Choix de la place, selon les disponibilités au moment de la Réservation. Le Voyageur effectuera son choix parmi le seul type de places existant à bord : Place 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.

4.2.2.3.2 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 via un schéma du train interactif.

Ce schéma permettra de visualiser :

- Toutes les voitures 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 sur le site ou l'application OUIGO 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.

Afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo/trottinette, cette option n'est pas accessible pour les clients qui souhaitent souscrire à l'option Vélo/Trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse ou Vélo non démonté. Un client qui souscrit à l'Option Choix de la place dans un premier temps puis ajoute l'Option « Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse verra son option choix de la place annulée sans remboursement

4.2.2.3.3 Prix

Le montant de la souscription à l'Option Choix de la place s'élève à trois euros (3 €) par place.

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

4.2.2.3.4 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 sur un autre OUIGO Train Classique

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

- Place Standard sur OUIGO Train Classique à Place Standard sur OUIGO Train Classique
- Place Standard sur OUIGO Train Classique à Place avec Prise sur OUIGO Grande Vitesse

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 sur OUIGO Train Classique à Place Solo sur OUIGO Grande Vitesse

S'il y a modification d'une Place Solo sur OUIGO Grande Vitesse pour une Place standard sur OUIGO Train Classique, alors la différence de quatre euros (4€) ne sera pas remboursée.

- Place Solo sur OUIGO Grande Vitesse à Place Standard sur OUIGO Train Classique

4.2.2.4 Animal domestique

4.2.2.4.1 Objet

L'Objet de l'Animal domestique sur OUIGO Train Classique est le même que sur un train OUIGO Grande Vitesse tel que décrit au paragraphe 4.1.3.5. ci-dessus.

4.2.2.4.2 Souscription à l'Option

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.

4.2.2.4.3 Prix

Le prix 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.

4.2.2.5 Service de snacking à bord

4.2.2.5.1 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 et chaque période.

4.2.2.5.2 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.

4.2.2.5.3 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.

4.2.2.5.4 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.

4.2.2.5.5 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.

4.2.2.5.6 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.

4.2.2.5.7 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

4.2.2.6 Option OUIGOFLEX

4.2.2.6.1 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.

4.2.2.6.2 Souscription à l'Option

L'Option OUIGOFLEX peut s'acheter uniquement au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou certains Sites Distributeurs. 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 7 jours avant le départ du train initial. Par exemple pour un train qui part le 21 du mois, J-7 signifie que l'Option sera disponible jusqu'à 23h59 du 14 du même mois et à partir du 15 à 00h00, le client ne pourra plus y souscrire. Cette Option est non remboursable.

4.2.2.6.3 Prix

L'Option OUIGOFLEX est vendue au prix de 9€ TTC par trajet et par passager Adulte. Elle est gratuite pour les enfants de -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 Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique

4.3.1 OUIGO ESSENTIEL

4.3.1.1 Objet

L'offre OUIGO ESSENTIEL disponible sur Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique inclut pour chaque Voyageur :

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

4.3.1.2 Prix

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

4.3.2 OUIGO FULL

4.3.2.1 Objet

L'offre OUIGO FULL 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, Place XL Solo ou Place XL Duo
- Un (1) Bagage à Main
- Un (1) Bagage Cabine
- Un (1) Bagage supplémentaire ou volumineux tel que défini aux 4.3.3.1
- L'option OUIGOFLEX

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

Les clients qui souhaitent voyager avec un vélo ou une Trottinette peuvent souscrire en plus à l'offre Ouigo FULL, toutefois ils ne pourront procéder au choix de leur place afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo ou de sa trottinette. Il ne sera pas proposé de tarif spécifique à ces clients du fait de l'impossibilité bénéficier du choix de la place.

4.3.2.2 Souscription à l'Offre

L'Offre OUIGO FULL peut s'acheter uniquement au moment de la Réservation sur le Site ou l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs. Les clients qui ont déjà réservé leur trajet sans OUIGO FULL ne peuvent pas l'ajouter à leur Réservation : l'Offre n'est pas disponible en après-vente.

Cette Offre s'achète obligatoirement pour tous les membres d'une même Réservation. En cas d'aller-retour, il est possible de ne souscrire à l'Offre 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'Offre est disponible à la vente jusqu'à 30 minutes avant le départ du train initial. Cette Offre est non remboursable.

4.3.2.3 Prix

L'offre OUIGO FULL donne lieu au versement d'un supplément de prix de 16€ 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 FULL est définitive. Aucune annulation ni remboursement n'est possible.

4.3.3 Options, Services Et Animaux Sur Paris-Bruxelles en Ouigo Train Classique

4.3.3.1 Option Bagage supplémentaire ou volumineux

4.3.3.1.1 Objet

La souscription à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux est obligatoire pour tout bagage supplémentaire ou volumineux en plus de ceux déjà inclus dans l'offre OUIGO ESSENTIEL.

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

A l'exception des skis, les Bagages supérieurs aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) 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, et les appareils CPAP, dans le cadre d'un traitement contre l'apnée du sommeil ne sont pas soumis à la souscription de l'Option bagage supplémentaire ou volumineux.

Liste des matériels spécifiques PMR autorisés gratuitement à bord pour voyager, à raison d'un matériel par personne en situation de handicap ou à mobilité réduite :

- Fauteuil roulant pliable ou non pliable, fauteuil roulant électrique, scooter électrique, gyropode PMR. Ces matériels sont acceptés dans la limite de la réglementation européenne STI PMR et ils doivent impérativement être équipés d'un mécanisme de blocage des roues.
  Les fauteuils roulants manuels équipés d'un kit de motorisation sont acceptés sur l'espace dédié sous réserve que l'ensemble de l'équipement (fauteuil + kit) respecte la réglementation STI PMR.

- Déambulateur pliable ou non pliable (acceptés dans la limite des dimensions maximales de 90 x 130 x 50 cm).

- Béquilles, cannes.

En complément, une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite peut transporter l'un des équipements ci-après :

- Bouteille oxygène (uniquement la quantité nécessaire pour le temps du voyage).

- Matériel assistant respiratoire sur secteur (avec batterie de secours impérative).

Les **matériels additionnels** des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, tels que fauteuils roulants (uniquement pliables), kit de motorisation pour fauteuil roulant manuel, béquilles, cannes, déambulateurs, sont acceptés en qualité d'Option bagage supplémentaire ou volumineux et sont payants et à raison d'un objet par voyageur, à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm.

Les skis à condition d'être transportés dans une housse étiquetée prévue à cet effet et aux dimensions maximales de deux (2) mètres sont autorisés à bord des Rames OUIGO et à raison d'un objet par voyageur. Ils sont acceptés en qualité de bagage supplémentaire ou volumineux. Le Voyageur doit souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux, Le montant de cette Option s'élève à cinq euros (5€) par Trajet.

Les planches nautiques ou les snowboards, à condition d'être transportés dans une housse étiquetée prévue à cet effet et aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) sont autorisés à bord des Rames OUIGO. Ils sont acceptés en qualité de bagage supplémentaire ou volumineux. Le Voyageur doit souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux, Le montant de cette Option s'élève à cinq euros (5€) par Trajet

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 ou Toupti. Au-delà de deux poussettes ou sans la présence d'Enfant ou de Toupti dans la Réservation, il est nécessaire de souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux. 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 aux dimensions supérieures à cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) et 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.

4.3.3.1.2 Souscription à l'Option

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 volumineux n'a pas été souscrite.

Le Train Manager et/ou le personnel 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 supplémentaire ou volumineux pour lesquels il n'a pas souscrit à l'Option.

4.3.3.1.3 Prix

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

4.3.3.2 Les Options Vélo/Trottinette

4.3.3.2.1 Objet

Des espaces sont aménagés dans chaque Rame OUIGO Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique pour permettre de transporter 2 Vélos (Vélo plié ou vélo démonté sous housse ou vélo non démonté) maximum par voiture.

Il existe deux types d'Option vélo :

- Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse

Les vélos pliés, les trottinettes pliées et les vélos dûment démontés et emballés dans des housses spécifiquement prévues à cet effet, aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) et d'un poids total maximum de 30kg,

Le transport des vélos à bord est autorisé à bord des Rames OUIGO Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique autorisé à condition que les modèles pliables soient intégralement pliés et que les vélos classiques soient démontés et impérativement rangés dans une housse de protection ne dépassant pas cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) pour un poids maximum de 30 kg. Il est nécessaire de souscrire à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse.

L'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse est limitée à 1 option par voyageur et par trajet non cumulable avec l'Option Vélo non démonté.

Seules les trottinettes standards sont acceptées à bord des trains dans la limite de 30 kg maximum. Le transport des trottinettes tout-terrain (cross), des modèles à trois roues (trikes), des trottinettes à gabarit non standard n'est pas autorisé.

Conformément aux dispositions de l'article R2242-6 du code des transports, il est formellement interdit de procéder au chargement des batteries des trottinettes électriques, des monocycles électriques ou tout autre engin assimilé (Engins de Déplacement Personnel Motorisés, cycles, cyclomoteurs etc) à bord des trains OUIGO

- Vélo non démonté

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

Les opérations de chargement et de déchargement à bord des Rame OUIGO Paris-Bruxelles en 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 démonté est limitée à 2 vélos par Trajet pour les réservations contenant 2 voyageurs ou plus.

L'Option Vélo non démonté est limitée à 1 option par voyageur et par trajet non cumulable avec l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse

Seuls les vélos standards sont acceptés à bord des trains dans la limite de 30 kg maximum et d'une épaisseur de roues ne dépassant pas 5 cm pour les vélos non démontés. Le transport des vélos couchés,

des tricycles, des tandems, vélo cargo, fatbikes, longtail ou rallongés et des remorques de toute nature n'est pas autorisé. Les vélos transportés dans un carton sont interdits.

4.3.3.2.2 Souscription à l'Option

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un (1) vélo par personne, et ce quel que soit l'Option Vélo choisie, 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. Tout vélo supplémentaire entraverait la circulation des voyageurs dans le train.

Il est possible de souscrire et d'emporter jusqu'à 1 vélo par personne. Le nombre de vélo, qu'il soit plié, démonté sous housse ou non démonté est limité à un (1) par Voyageur.

Si le Voyageur se présente à bord avec un vélo sans avoir souscrit à l'Option correspondante, le/la Train Manager et/ou le Personnel peut refuser ou accepter ces vélos moyennant une régularisation tarifaire dans les conditions décrites à l'article 5.5.2 ci-dessous.

Le/la Train Manager 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/Trottinette est définitive, aucune annulation n'est possible.

Les clients qui souscrivent à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse ne peuvent souscrire également à l'Option Choix de la place afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo/trottinette

4.3.3.2.3 Prix

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

Pour toute Option Vélo 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.

4.3.3.3 Option Choix de la place

4.3.3.3.1 Objet

Le Voyageur a la possibilité de choisir précisément sa place dans le train (voiture) 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 XL Solo Place XL Duo.

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.

Places XL Solo ou Duo

Le Voyageur peut choisir une Place XL Solo ou Place XL Duo 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.

4.3.3.3.2 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
- 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.

Afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo/trottinette, cette option n'est pas accessible pour les clients qui souhaitent souscrire à l'option Vélo/Trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse. Un client qui souscrit à l'Option Choix de la place dans un premier temps puis ajoute l'Option « Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse verra son option choix de la place annulée sans remboursement

4.3.3.3.3 Prix

Le montant de la souscription à l'Option Choix de la place s'élève à trois euros (3 €) pour les Places Standard et à sept euros (7€) pour les Places XL Solo et Places XL Duo, 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 FULL.

4.3.3.3.4 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 ou à un prix inférieur :

- Place Standard à Place Standard

- Place XL Solo ou Duo à Place XL Solo ou Duo

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 à Place XL Solo ou Duo

S'il y a modification d'une place Solo XL (Solo ou Duo) pour une 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 FULL.

4.3.3.4 Animal domestique

4.3.3.4.1 Objet

En principe et comme l'indique l'article R2242-3 du code des transports (droit français) ou l'article 8, 4° de la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018 (droit belge), aucun animal n'est admis dans les véhicules servant au transport des Voyageurs.

Cependant, les animaux domestiques de petite taille convenablement enfermés dans un contenant n'excédant pas les dimensions d'un bagage cabine (55cmx35cmx25cm) et ce, en plus du Bagage Cabine et Bagage à Main autorisés, ainsi que les chiens muselés et tenus, peuvent être admis dans les véhicules affectés au transport public de Voyageurs

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.

Conformément à l'article L211-12 du code rural, les types de chiens catégorie 1 dont la liste a été établie par arrêté du ministre de l'Intérieur et du ministre chargé de l'agriculture ont l'interdiction d'accéder aux transports ouverts au public. Les papiers d'identification de l'animal peuvent être demandés par le/la Chef(fe) de Bord à l'accueil embarquement ou à bord du train.

Tel que le prévoit notamment l'article 7 de l'annexe 6 « Conditions Particulières de transport pour le transport ferroviaire international des voyageurs (GCC-CIV/PRR) et l'article 12 de l'annexe 1 du PRR 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(fe) de Bord et/ou du personnel SNCF Voyageurs SA ou SNCB 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.

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/la Chef(fe) de Bord peut faire déplacer l'animal et son propriétaire vers une autre partie du train. »

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

4.3.3.4.2 Souscription à l'Option

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

4.3.3.4.3 Prix

Le prix d'un Animal domestique à la Réservation sur Paris -Bruxelles en OUIGO Train Classique sont les mêmes que sur un train OUIGO Grande Vitesse telles que décrites au paragraphe 4.1.3.5. ci-dessus.

4.3.3.5 Option OUIGOFLEX

4.3.3.5.1 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 OUIGO Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique vers un OUIGO Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

4.3.3.5.2 Souscription à l'Option

L'Option OUIGOFLEX peut s'acheter uniquement au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou certains Sites Distributeurs. 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 30 minutes avant le départ du train initial. Cette Option est non remboursable.

4.3.3.5.3 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.

4.4 Trajets en Correspondances OUIGO

4.4.1 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.

Les trajets en correspondance ne sont pas éligibles au service OUIGOSWAP.

L'offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique n'est pas proposée en correspondance.

4.4.2 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

4.4.3 Prix des Options

En cas de Correspondance OUIGO, une Option est à payer une seule fois pour les deux (2) OUIGO du trajet en Correspondance du Voyageur. Cette Option est la suivante :

- 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 le Site ou l'Application OUIGO et sur certains Sites Distributeurs.

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 des billets OUIGO, en dehors du site de revente OUIGOSWAP, 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 capable juridiquement de contracter et respecter les Conditions. 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. La personne qui effectue la Réservation de Billets OUIGO pour le compte d'autres Voyageurs doit s'assurer de l'acceptation des Conditions par ces Voyageurs préalablement à la Réservation. L'utilisation d'un Billet OUIGO vaut donc acceptation des Conditions 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 et l'adresse électronique utilisée pour la réservation.

Les Billets OUIGO Grande Vitesse et les billets Paris-Bruxelles OUIGO en Train Classique 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 60(soixante) 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, OUIGO PLUS ou OUIGO FULL
- Préciser, le cas échéant, le nombre de bagage(s) et/ou poussettes
- Souscrire, le cas échéant, à une ou plusieurs Options
- Indiquer nom, prénom, date de naissance numéro de téléphone valide, code postal et adresse de courrier électronique valide
- Indiquer l'année de naissance et le nom et prénom 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 l'Offre OUIGO ESSENTIEL
- 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

En cas de sélection d'un Billet Paris-Bruxelles OUIGO Train Classique, l'Acheteur doit :

- Sélectionner l'Offre OUIGO ESSENTIEL ou OUIFO FULL
- 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 de transport et de vente OUIGO.

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 paiements 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.
- Apple Pay
- Google Pay

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 affiché sur Mobile (PDF électronique) 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.

A 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, si le trajet en correspondance est effectué en France

5.1.2.2 Impression/Affichage

Si le Voyageur opte pour l'impression du Billet, le Billet OUIGO doit être correctement Imprimé ou affiché sur Mobile (PDF électronique) pour être valable. Si le Voyageur a réservé en étant connecté à son compte client, la réservation remonte automatiquement

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 Voyages » 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 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/la Chef(fe) de Bord/Chef(fe) de train/Train Manager 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.

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. Si le Voyageur a réservé en étant connecté à son compte client, la réservation remonte automatiquement. Le QR code du ou des

billets concernés sont alors téléchargés sur le Mobile et disponibles hors-connexion, permettant ainsi leur contrôle par le/la Chef(fe) de Bord/ Chef(fe) de Train/Train Manager 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/la Chef(fe) de Bord/Chef(fe) de train/Train Manager 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.

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, affichés 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, des dates ou 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 sur le Site, l'Application OUIGO et les Sites Distributeurs.

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 (hors options) du billet modifié est inférieur à dix-neuf euros (19€), les frais déchange n'excéderont 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 Mobilité Inclusion Invalidité reprenant la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité » 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 sur le site ou l'application OUIGO. Si le trajet aller a été effectué ou si l'ajout d'enfant ne concerne qu'un trajet l'acheteur devra contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour demander l'ajout d'enfant sur le trajet souhaité.

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.

(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 sur le site ou l'application OUIGO. 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

(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 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 si la Réservation comprend un ou plusieurs Billets Enfant ou Toupti. Au-delà de deux poussettes ou sans la présence d'Enfant ou de Toupti dans la Réservation, il est nécessaire de souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux.

(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 :

Type de place initial \ Nouveau type de place		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 : Cet échange est possible sur le Site, l'Application OUIGO et certains Sites Distributeurs 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 d'échange n'excèderont pas son prix. À noter que l'Accompagnateur gratuit d'un Voyageur titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité reprenant la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité » peut se voir rembourser ses éventuels frais d'échange en contactant le Centre de Relation Client OUIGO.

(ix) modifier l'offre OUIGO PLUS pour l'offre OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse : Cette modification n'est pas possible

(x) modifier l'offre OUIGO PLUS sur OUIGO Grande Vitesse pour l'offre OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Train Classique : Cette modification n'est pas possible

(xi) modifier l'offre OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Train Classique pour l'offre OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse : 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.

(xii) modifier l'offre OUIGO Train Classique ou OUIGO Grande Vitesse vers/depuis l'offre Paris Bruxelles en OUIGO Train Classique : Cette modification n'est pas possible

(xiii) modifier un billet de l'offre Paris-Bruxelles : La modification de Trajet dans l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique n'est pas autorisée.

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. À noter que l'Accompagnateur gratuit d'un Voyageur titulaire d'une carte Mobilité Inclusion Invalidité et reprenant la mention « besoin d'accompagnement » peut se voir rembourser ses éventuels frais d'échange en contactant le Centre de Relation Client OUIGO.

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, la Réservation n'est pas annulable et les Billets OUIGO ne sont pas remboursables.

5.2.2.2 Cas particulier de OUIGOSWAP

OUIGOSWAP est un service de revente de billets OUIGO.

Les Conditions Générales d'Utilisation du site et du Service OUIGOSWAP sont disponibles à la page suivante :

https://ouigoswap.ouigo.com/resell-tickets/conditions-generales-de-vente

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 présenter à l'embarquement Imprimé ou affiché sur Mobile (PDF électronique 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 et OUIGO Train Classique, 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 présenter à l'embarquement imprimé ou affiché sur Mobile (PDF électronique 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).

Les opérations d'accueil des Voyageurs et de contrôle des Billets OUIGO sont réalisés par le/la Chef(fe) de Bord ou Chef(fe) de Train ou Train Manager et/ou le Personnel de bord, 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 et Paris Bruxelles en 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 cinq (5) 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 et Paris-Bruxelles en OUIGO en 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. Cette signalétique en gare de départ ou d'arrivée ne sera pas présente pour l'offre Paris-Bruxelles en OUIGO en Train Classique.

À défaut, si les circonstances l'exigent et si cela est susceptible de compromettre la régularité des circulations, le/la Chef(fe) de Bord/Chef(fe) de train ou le Train Manager 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 (en France) ou les articles 3 et 35 de la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018 (en Belgique). 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/la Chef(fe) 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/la Chef(fe) de Bord. Ce contrôle est effectué par le/la Chef(fe) de Train dans les Rames OUIGO Train Classique et par le Train Manager dans les rames Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

Le Voyageur doit présenter spontanément son Billet, son justificatif et son justificatif de réduction éventuel 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.

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 SA et SNCB SA peuvent attribuer à d'autres voyageurs des Places réservées qui ne seraient pas occupées dans les 15 minutes suivant le départ du train 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(fe) de Bord, au Chef(fe) de train ou au Train Manager, un Billet OUIGO valable au sens des dispositions des présentes Conditions 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 volumineux est obligatoire en application de l'article 4.1.3.1, 4.2.2.1 et 4.3.2.1 des présentes Conditions 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, 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 ;

IV. Est dépourvu de Billet OUIGO ;

V. Présente un Billet OUIGO dont la lecture du QR code révèle qu'il a déjà été contrôlé et n'est plus valable ;

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/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse ou l'Option Vélo non démonté est obligatoire en application des articles 4.1.3.2 et 4.2.2.2 et 4.3.2.1 des présentes Conditions, sans avoir souscrit à l'Option correspondante ; ou, dans le cadre de l'Offre OUIGO Grande Vitesse, transporte un Vélo non démonté, ce qui n'est pas autorisé à bord de ces Rames

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 sans pouvoir justifier d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité reprenant la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité » du nom de l'un des deux Voyageurs de la Réservation.

5.5.2 Régularisation à titre commercial

Pour l'Offre OUIGO Grande Vitesse et l'Offre OUIGO Train Classique, 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(fe) de Bord ou Chef(fe) de train pendant les opérations de contrôle à l'entrée de la zone d'embarquement ou, à défaut, dans le train, juste après le départ, avant le début des opérations de contrôle pour lui signaler l'irrégularité de sa situation.

Pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, la régularisation à titre commercial intervient en cas de situation irrégulière même s'il n'y a plus de places disponibles dans la Rame OUIGO et même si le Voyageur ne s'est pas présenté spontanément au Train Manager pendant les opérations de contrôle, dans le train, juste après le départ, avant le début des opérations de contrôle 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/la Chef(fe) de Bord ou Chef(fe) de train ou Train Manager propose au Voyageur de régulariser sa situation à titre commercial en s'acquittant du barème bord s'élevant à :

I. Hypothèse (i) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : prix du tarif commercial en vigueur majoré de frais d'émission de 15€.

II. Hypothèse (ii) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : prix du tarif commercial en vigueur majoré de frais d'émission de 15€.

III. Hypothèse (iii) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus prix du tarif commercial en vigueur ;

IV. Hypothèses (iv) à (vii) visées à l'article 5.5.1 ci-dessus : prix du tarif commercial en vigueur majoré de frais d'émission de 15€.

V. Hypothèses (viii) visées à l'article 5.5.1 ci-dessus : prix du tarif commercial en vigueur majoré de frais d'émission de 15€ sur OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique et Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique. Et prix du tarif commercial en vigueur majoré de frais d'émission de 15€ pour un vélo non démonté ou non plié sur OUIGO Train Classique et Paris Bruxelles en OUIGO Train Classique.

VI. Hypothèse (IX) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus, Prix du barème bord en vigueur.

La régularisation à titre commercial implique le versement immédiat de ce prix entre les mains du Chef(fe) de Bord ou Chef(fe) de train ou Train Manager.

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.

Dans le cadre de l'Offre Paris Bruxelles en OUIGO Train Classique, dans le cas où la régularisation est réalisée par un Train Manager SNCB, les paiements s'effectuent exclusivement par carte bancaire CB, Visa ou Mastercard. A défaut de pouvoir s'acquitter du prix par carte bancaire, le Train Manager SNCB remet

une reconnaissance de dette au Voyageur afin qu'il s'acquitte, selon l'irrégularité commise, du paiement des frais prévues au paragraphe ci-dessus.

5.5.3 Constatation d'infraction et transaction pénale

Conformément aux dispositions des articles 529-3 et 529-4 du Code de procédure pénale ou à l'article 32 de la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018 pour la Belgique dans le cadre de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, le/la Chef(fe) de Bord ou Chef(fe) 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 irrégulière visée à l'hypothèse (viii) de l'article 5.5.1, dans le cadre des Offres OUIGO Grande Vitesse et Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique transporte un Vélo non démonté, ce qui n'est pas autorisé à bord des Rames de ces Offres : indemnité forfaitaire de cent-cinquante euros (150 €) 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 ainsi qu'une indemnité forfaitaire de cent-cinquante euros (150 €). Pour Paris Bruxelles en OUIGO Train Classique, le prix du tarif de bord en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 50€.

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 » ou dans les conditions générales de transport SNCB SA, article 7.2 et plus généralement la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018, en Belgique, dans le cadre de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

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 ou un constat d'irrégularité (Régularisation) est établi par le/la Chef(fe) de Bord ou Chef(fe) de Train ou le Train Manager. 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/la Chef(fe) de Bord ou Chef(fe) de Train, ou Train Manager 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 ou un agent du service de sécurité ou des services de police en Belgique, dans le cadre de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

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

Dans le cadre des Offres OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique et sur le territoire français dans le cadre de l'Offre Paris -Bruxelles en OUIGO Train Classique : lorsqu'un procès-verbal d'infraction est dressé par un agent SNCF Voyageurs SA contre lui, le contrevenant dispose d'un délai de trois 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.

Dans le cadre de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, sur le territoire belge : lorsqu'un constat d'irrégularité est dressé contre lui par un agent SNCB SA, le contrevenant dispose d'un délai de quatorze jours calendriers (date des faits comprises) pour :

Procéder au paiement :

- Par internet, sur le site https://www.belgiantrain.be/fr/my-account/myregularisation
- A un automate de vente SNCB
- Au guichet d'une gare SNCB par tous moyens de paiement

Ou

Adresser une protestation écrite et motivée auprès des Services Clientèle SNCB SA dont les coordonnées sont :

- Par internet, sur le site https://www.belgiantrain.be/fr/support/forms/ticket-on-train-and-fine
- Par courrier, à l'adresse : SNCB Customer Services clientèle 10-14 B-CS.642 Avenue de la porte de Hal 40, 1060 Bruxelles, Belgique

Conformément à l'article 32, §1 de la loi du 27 avril 2018 précitée, ce paiement éteint l'action administrative ou pénale à votre encontre. A défaut de vous régulariser dans le délai susvisé, un constat ou un procès-verbal, selon le cas, est dressé contre vous et transmis, respectivement, à l'agent sanctionnateur ou au procureur du Roi compétent.

6 GAMME TARIFAIRE OUIGO

6.1 Formation des prix

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

Le prix du Billet OUIGO en Offre OUIGO ESSENTIEL est toujours inférieur au plein tarif TGV/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, à cinq euros (5€) sur des trajets en France et à huit euros (8€) sur des trajets internationaux pour Paris-Bruxelles en 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 des raisons de sécurité et de conformité aux normes de transport, l'Acheteur a l'obligation d'indiquer la présence d'un Toupti lors de la réservation

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/

6.4.3 MAX ACTIF

MAX ACTIF est un abonnement pour les clients voyageant 2 à 3 fois par semaine des voyages du lundi au jeudi en première ou seconde classe

Les conditions générales de vente et d'utilisation de l'abonnement MAX ACTIF sont disponibles à la page suivante :

https://www.maxactif-tgvinoui.sncf/

6.4.4 MAX ACTIF +

MAX ACTIF + est un abonnement pour les clients voyageant 4 à 5 fois par semaine des voyages du lundi au dimanche en première ou seconde classe

Les conditions générales de vente et d'utilisation de l'abonnement MAX ACTIF + sont disponibles à la page suivante :

https://www.maxactif-tgvinoui.sncf/

6.4.5 PASS TGV INOUI

PASS TGV INOUI est un abonnement pour les clients voyageant sur un trajet spécifique (même origine-destination) plusieurs jours de la semaine du lundi au dimanche en première ou seconde classe

Les conditions générales de vente et d'utilisation de l'abonnement PASS TGV INOUI sont disponibles aux pages suivantes :

https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2025-12/cgv-pass-mensuel-version11decembre2025.pdf

https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2025-12/cgv-pass-hebdo-version11decembre2025.pdf

6.5 Cas particuliers – Tarifs sociaux (non applicable aux trajets internationaux Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique

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. 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 voyages ». 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.

ll aura ensuite accès aux tarifs Militaires représentant 75% de réduction par rapport au prix de référence OUIGO. Ces prix de référence évoluent en fonction de la destination. Cette réduction s'applique sur la base d'un Billet OUIGO PLUS sur OUIGO Grande Vitesse et sur la base d'un billet OUIGO ESSENTIEL, doté d'un bagage XL et de l'Option choix de la place 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 Famille Militaire

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

Le porteur de la « Carte Famille Militaire » peut bénéficier d'un tarif réduit « Famille Militaire » sur OUIGO.

Il aura accès aux tarifs Famille Militaires représentant 40% de réduction par rapport au prix de référence OUIGO. Ces prix de référence évoluent en fonction de la destination. Cette réduction s'applique sur la base d'un Billet OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse et OUIGO Train Classique. Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix de référence.

L'Option OUIGO PLUS est payante pour l'enfant ayant droit Militaire ci ce dernier voyage avec le militaire.

6.5.4.2 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 Famille Militaires doivent être munis de leur Billet ainsi que de la « Carte Famille Militaire », 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 Famille Militaires.

Les montants de régularisation et de transaction pénale seront appliqués aux Voyageurs Famille Militaires conformément aux articles 5.5.2 et 5.5.3.

La non-présentation ou l'invalidité de la Carte Famille Militaire pour les voyageurs Famille 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.

6.5.5 Tarifs Police Nationale

6.5.5.1 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 OUIGO 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 OUIGO Train Classique

6.5.5.2 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, de la Carte de « Police Nationale » ainsi que de la carte Voyager-Protéger, sous peine d'être régularisés conformément aux dispositions de l'article 5.5 ci-dessus.

6.5.5.3 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.

6.5.6 Tarif Train + Air

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

Le tarif Train + Air est un tarif réservé aux clients ayant acheté leur titre via une compagnie aérienne partenaire de l'offre Train + Air proposée par SNCF Voyageurs.

L'offre Train + Air permet au client d'avoir un billet OUIGO PLUS et un animal. L'offre est disponible uniquement sur OUIGO Grande Vitesse.

6.5.6.2 Délivrance et utilisation des Billets

Les Billets OUIGO Train + Air sont délivrés uniquement via les compagnies aériennes. L'achat étant fait via les compagnies aériennes, ce sont les CGV de ces dernières qui s'appliqueront pour le voyageur Train + Air. Lors du Trajet, les Voyageurs Train + Air doivent être munis de leur Billet sous peine d'être régularisés conformément aux dispositions de l'article 5.5 ci-dessus.

6.5.6.3 Situation irrégulière

Toute situation irrégulière ou frauduleuse, définie à l'article 5.5.1, s'applique aux Voyageurs Train + Air.

Les montants de régularisation et de transaction pénale seront appliqués aux Voyageurs Train + Air conformément aux articles 5.5.2 et 5.

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 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
Direction Juridique et Conformité
1/3 rue Camille Moke
CS 20012
93212 La Plaine Saint-Denis

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.

Par courrier :
DGCCRF- Réponse Conso –
B.P.60 – 34935 Montpellier Cedex 9

Par téléphone (numéro non surtaxé) :
0809 540 550
Via signal.conso.gouv.fr »

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 :

Par courrier :

La Médiatrice SNCF Voyageurs SA
TSA 37701 –
59973 Tourcoing Cedex

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

Dans le cadre des Offres OUIGO Grande Vitesse et OUIGO Train Classique, tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence des Tribunaux français.

Dans le cadre de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, l'article 16 des Conditions Générales de transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT).

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.