

# Conditions Générales d'Utilisation des Services Voyages REGLISS

## 1. GÉNÉRALITÉS ET BÉNÉFICIAIRES DES SERVICES VOYAGES REGLISS

- La Société Nationale des Chemins de fer Français (SNCF), Etablissement public industriel et commercial immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B.552.049.447, dont le siège est situé au 34 rue du Commandant Mouchotte, 75014 Paris, propose, via sa filiale CRM Services, Société par Actions Simplifiée sise 7 rue Pablo Neruda - 92300 Levallois Perret et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 477 909 436, aux clients de la Banque Postale porteurs d'une carte de paiement Regliss, de bénéficiaire, en cas d'achat de certains billets de train de la SNCF, de services optionnels et gratuits d'information associés à leur trajet (ci-après les « Services »). Les conditions relatives à l'activation et à la délivrance de ces Services sont décrites dans le présent document.
- L'utilisation des Services implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales d'utilisation (les « Conditions Générales ») lors de l'activation desdits Services.

## 2. CONDITIONS RELATIVES À LA DÉLIVRANCE DES SERVICES

Les Services ne peuvent être délivrés par la SNCF que si l'Utilisateur remplit les conditions ci-après définies :

- L'Utilisateur doit avoir préalablement activé les Services désirés dans son espace privatif sur la page relative aux Services consultable sur le site internet [www.carte-regliss.fr](http://www.carte-regliss.fr) dans l'espace « Services Voyages Regliss » situé dans l'onglet « Mes Voyages » (ci-après l'« Espace Services »).
- L'Utilisateur doit avoir payé un titre de transport SNCF éligible aux Services désirés (dont la liste est disponible en annexe aux présentes Conditions Générales et sur l'Espace Services exclusivement avec sa Carte Regliss et au moins sept (7) jours calendaires avant la date du voyage.
- Dans certains cas, comme précisé en article 2.3., l'Utilisateur doit, après l'acquisition du titre de transport éligible aux Services désirés, confirmer son activation des Services soit en appelant la « ligne dédiée Regliss » dont les coordonnées sont mentionnées en article 11, soit en envoyant un email depuis le formulaire de contact prévu à cet effet dans la rubrique « Contactez-nous ».
- L'Utilisateur doit avoir rempli les champs nécessaires à leur délivrance (le cas échéant, n° de téléphone portable d'un des 3 opérateurs métropolitains ou opérateur DOM-TOM, adresse email...).

En cas d'annulation du voyage ou d'échange de billets moins de sept (7) jours calendaires avant la date de voyage, les Services resteront affectés au trajet initialement prévu.

De même, en cas de modification des données de l'Utilisateur utilisées dans la délivrance des Services moins de sept (7) jours calendaires avant la date de voyage, les Services resteront fournis aux coordonnées précédemment renseignées.

Le détail précis des différentes conditions de délivrance des Services est précisé ci-dessous.

### 2.1. Activation des Services

Les Services peuvent être activés par l'Utilisateur à partir de l'Espace Services. Chacun des Services proposés peut être activé indépendamment des autres Services.

Lors de l'activation de ces Services, l'Utilisateur doit renseigner un numéro de téléphone mobile et/ou une adresse de courrier électronique selon la nature des Services qu'il souhaite utiliser.

Pour chaque Service impliquant l'envoi d'un SMS, l'Utilisateur a cependant la possibilité de renseigner un numéro de téléphone différent.

Les Services devront être activés préalablement à l'achat du titre de transport SNCF. Dans le cas où l'Utilisateur activerait les Services après l'achat du titre de transport, ceux-ci lui seront alors délivrés sur ses prochains achats de billets mais en aucun cas pour les titres de transport déjà payés même si l'activation est réalisée avant le départ du train.

### 2.2. Achat de billet avec la Carte Regliss

La délivrance des Services est également soumise à la condition que le paiement du titre de transport SNCF pour lequel seront utilisés les Services soit effectué avec la Carte Regliss auprès :

- des guichets en gare ou boutiques SNCF,
- sur Ligne Directe au 36-35 (0,34 centimes d'euro la minute hors coût éventuel de l'opérateur),
- de [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com) ou de toutes agences de voyages agréées SNCF (agences de voyage physiques ou en ligne), ou
- d'une Borne Libre Service.

En cas d'achat en guichet, boutique ou via Ligne Directe, l'Utilisateur doit manifester dès le début de sa commande son intention de payer avec la Carte Regliss.

### 2.3. Confirmation d'activation

En cas d'achat de billet de train sur Borne Libre Service ou auprès d'une agence de voyage, l'Utilisateur doit de plus procéder, postérieurement à l'achat, à l'une des opérations suivantes :

- Appeler la « ligne dédiée Regliss » dont les coordonnées sont mentionnées en article 11, ou
- Envoyer un email depuis la rubrique « Contactez-nous » via le formulaire de contact prévu à cet effet.

### 3. DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS

#### 3.1. Mémo Voyage

Le Mémo Voyage est un service proposé exclusivement par courrier électronique à l'adresse indiquée par l'Utilisateur la veille de son voyage. Il apporte une solution à chaque étape du voyage :

- un récapitulatif des informations apparaissant sur son billet de train,
- un plan de la gare de départ et/ou d'arrivée avec la localisation des emplacements principaux (Consignes, toilettes, guichets...), et
- des informations pratiques afin d'améliorer son voyage.

Le Mémo Voyage concerne un nombre de gares défini, dont la liste est disponible en annexe aux présentes Conditions Générales et sur l'Espace Services. En conséquence, certains Mémo Voyage pourront ne pas comporter l'ensemble des informations définies ci-dessus (notamment le plan de gare en l'absence d'inscription de la gare concernée dans la liste).

Il est précisé qu'en cas de nouveau trajet réalisé dans les 90 jours et identique au trajet ayant donné lieu au Mémo Voyage, un nouveau Memo Voyage ne sera pas envoyé.

#### 3.2. SMS Billet Recap

Ce Service consiste en l'envoi à l'Utilisateur d'un SMS la veille de son départ pour lui rappeler :

- La gare de départ,
- Le trajet,
- L'heure du départ du train,
- Le numéro du train,
- Le numéro de sa voiture, et
- Le numéro de sa place.

Le SMS Billet Récap concerne un certain nombre de gares, dont la liste est disponible en annexe aux présentes Conditions Générales et sur l'Espace Services. En conséquence, le Service ne pourra être délivré que si les gares de départ et d'arrivée sont définies sur cette liste au moment de l'activation.

Dans le cas de deux trajets inclus dans le même billet de train SNCF se déroulant dans un délai de 48 heures, il est précisé qu'un seul et unique SMS Billet Récap sera envoyé avec les informations concernant les deux trajets.

Il est précisé que le SMS Billet Récap ne vaut en aucun cas titre de transport.

#### 3.3. SMS Info quai

Ce Service permet l'envoi à l'Utilisateur d'un SMS jusqu'à 20 minutes avant le départ pour lui indiquer le quai de départ du train.

Ce Service peut être délivré pour l'ensemble des gares définies en annexe aux présentes Conditions Générales et dans l'Espace Services. En conséquence, le Service ne pourra être délivré que si les gares de départ et d'arrivée sont définies sur cette liste au moment de l'activation.

#### 3.4. SMS Alerte perturbation

Ce Service permet à l'Utilisateur de recevoir un SMS en cas de perturbations. Ces informations peuvent concerner des événements en lien avec le trajet de l'Utilisateur.

Le SMS Alerte perturbation concerne un nombre de trajets défini (gare de départ – gare d'arrivée), dont la liste est disponible en annexe aux présentes Conditions Générales et sur l'Espace Services. En conséquence, le Service ne pourra être délivré que si les gares de départ et d'arrivée sont définies sur cette liste au moment de l'activation.

#### 3.5. Autres services

La SNCF se réserve la possibilité de proposer aux Utilisateurs de profiter, ponctuellement, de services supplémentaires dans les conditions définies dans les documents de communication y afférant.

### 4. RESPONSABILITÉ AU TITRE DES SERVICES FOURNIS

4.1. La SNCF assure la fourniture des Services dans la limite fixée par les ressources techniques disponibles. Il est notamment précisé que l'utilisation des Services impliquant un numéro de téléphone des DOM-TOM pourra avoir un impact en matière de délais de transmission des informations.

4.2. La SNCF ne peut être tenue pour responsable envers l'utilisateur de tout dommage direct ou indirect causé par l'activation ou l'utilisation des Services tels que notamment la perte de données, de bénéfices, de chiffre d'affaires d'opportunité, ou autres pertes financières, de revenus ou d'économies escomptées, pour quelque cause que ce soit.

L'activation des Services sur l'Espace Services implique la connaissance et l'acceptation par l'Utilisateur des caractéristiques et des limites de l'Internet, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels ou piratage et risques de contamination par des éventuels virus circulants sur le réseau. Il appartient à tout Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte. La connexion de toute personne à l'Espace Services se fait sous son entière responsabilité.

4.3. En outre, la SNCF rejette toute responsabilité en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions des Services s'ils sont imputables aux Utilisateurs, à des tiers, y compris les opérateurs de téléphonie mobile et fournisseurs d'accès Internet des Utilisateurs, ainsi qu'en cas de Force Majeure. La responsabilité de la SNCF ne pourra être engagée si les informations communiquées pour la délivrance des Services (notamment l'adresse électronique ou le numéro de mobile) sont incomplètes ou inexactes.

4.4. Dans le cadre de la délivrance des Services, la SNCF s'efforce de fournir des informations aussi précises que possible. Toutefois, elle ne pourra être tenue responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans leur fourniture ou mise à jour, si celles-ci sont imputables à l'Utilisateur, au fait d'un tiers qui serait imprévisible ou insurmontable, ou à un cas de force majeure.

La SNCF ne saurait en outre être tenue pour responsable de l'encombrement du réseau Internet ou de télécommunication mobile, de la qualité de l'équipement des internautes, ni de la qualité de leur mode d'accès qui pourraient avoir des répercussions sur le délai d'acheminement des informations relatives au Services ou sur le temps de connexion.

## 5. RÉSILIATION ANTICIPÉE

5.1. Tout manquement par un Utilisateur aux Conditions Générales, toute utilisation abusive ou frauduleuse des Services, toute falsification des informations communiquées à la SNCF ainsi que tout comportement préjudiciable de l'Utilisateur aux intérêts de la SNCF, de CRM Services et/ou de leur personnel pourra entraîner la résiliation de son adhésion aux Services, sans préjudice de toutes possibilités d'actions.

5.2. En cas d'exclusion de l'Utilisateur, les droits attachés aux Services sont perdus, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

5.3. Il est précisé que toute résiliation du Contrat Porteur Regliss entraîne automatiquement la résiliation de l'adhésion aux Services.

5.4. De même, toute résiliation de l'adhésion aux Services par la SNCF pourra entraîner le blocage de la Carte Regliss par La Banque Postale et la résiliation par cette dernière du contrat Regliss.

## 6. PÉRIODE DE VALIDITÉ, ARRÊT ET MODIFICATION DES SERVICES

6.1. Sous réserve des situations visées au présent article ainsi qu'à l'article 5, l'activation des Services est souscrite pour une période indéterminée venant en tout état de cause à échéance lors de l'expiration de la Carte Regliss de l'Utilisateur.

6.2. La SNCF se réserve le droit de mettre fin aux Services en cessant à tout moment de les proposer aux Utilisateurs. Dans ce cas elle informera les Utilisateurs de la date de prise d'effet de cette décision. De même l'Utilisateur pourra, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, désactiver les Services.

6.3. La SNCF se réserve le droit de procéder à tout moment à des modifications des Services en cas d'évènement extérieur l'y contraignant ou de motif lié à l'évolution technique. Dans ce cas, il est précisé que ces modifications ne sauraient remettre en cause le caractère gratuit des Services, les éléments décrits par l'Utilisateur lors de l'adhésion comme subordonnant son engagement, ni en altérer la qualité.

La SNCF, directement ou via CRM Services, informera les Utilisateurs des modifications envisagées par la mise à jour, si nécessaire, des Conditions Générales proposées lors de l'activation des Services et, pour les Utilisateurs ayant préalablement activé les Services, par notification individuelle. Les modifications des Services seront considérées comme acceptées si l'Utilisateur utilise les Services. Dans le cas contraire, l'Utilisateur pourra désactiver les Services.

## 7. DONNÉES PERSONNELLES ET OPPOSITIONS

7.1. L'Utilisateur s'engage, lors de toute utilisation des Services, à communiquer des informations exactes.

Toute mise à jour de ces informations devra être effectuée dans les meilleurs délais via le site Internet [www.carte-regliss.fr](http://www.carte-regliss.fr) (notamment sur l'Espace Services).

7.2. Conformément à la loi n° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Utilisateur est informé que les données le concernant feront l'objet d'un traitement de données à caractère personnel. Le responsable du traitement des données personnelles de l'Utilisateur est CRM Services pour le compte de la SNCF.

7.3. Les informations communiquées par les Utilisateurs lors de chaque activation des Services sont utilisées par CRM Services et la SNCF dans le cadre des finalités suivantes :

- la fourniture des Services.
  - la gestion de son compte lié aux Services.
  - en cas de fourniture d'informations relatives aux cartes de fidélité SNCF souscrites, l'enrichissement des informations des fichiers clients de la SNCF et de CRM Services.
  - la lutte contre la fraude (ex : contrôles d'identité ou de respect des conditions du Programme).
  - la gestion de statistiques relatives notamment au nombre d'Utilisateurs et au nombre d'utilisation des Services.
  - la fourniture, sauf opposition de l'Utilisateur, d'informations commerciales par voie électronique pour des services relatifs à des voyages en train de la SNCF.
- Les informations obtenues sont aussi transmises aux sous-traitants de CRM Services et de la SNCF aux fins des finalités précitées.

7.4. L'Utilisateur est informé qu'il dispose, sur les informations personnelles le concernant, d'un droit d'accès et de rectification. Il est également possible à l'Utilisateur de s'opposer, pour motif légitime, à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement, ou, sans motif et sans frais, à ce qu'elles soient utilisées à des fins de prospection notamment commerciale. Ces droits d'accès, d'opposition et de rectification peuvent être exercés en adressant une demande via les moyens définis à l'article 11.

7.5. L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation de sa Carte Regliss et de la protection des données y afférent (notamment le mot de passe).

Toute utilisation des Services faite préalablement à une opposition effectuée conformément aux dispositions des articles 10 et 11 des Conditions générales du Contrat Porteur de la Carte Regliss, est réputée effectuée par l'Utilisateur qui en assume l'entière responsabilité.

## 8. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX MINEURS

Il est précisé que le souscripteur de la Carte Regliss, en qualité de représentant légal, est responsable des conséquences de l'utilisation par un mineur des Services ainsi que de l'Espace Services.

## 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- Le nom SNCF est une marque dûment déposée par la SNCF. Le logo SNCF est également protégé à titre de marque semi figurative.
- La SNCF est titulaire des droits de propriété intellectuelle et/ou détient les droits d'exploitation sur tous les éléments présents sur l'Espace Services, notamment les graphismes, les icônes, les images, les sons, les textes, les logiciels etc.
- Toute reproduction, imitation, représentation, adaptation, altération, diffusion ou rediffusion, en tout ou partie, du contenu de l'Espace Services, est interdite, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, sauf autorisation écrite préalable de la SNCF.
- Toute exploitation non autorisée de l'Espace Services ou de l'un quelconque de ses éléments constitutifs sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie sur le fondement des dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.
- Les informations transmises à l'Utilisateur le sont uniquement à titre personnel, en vue d'un usage strictement personnel. Le non respect de ces dispositions est susceptible de constituer un acte de contrefaçon engageant les responsabilités civile et pénale de tout contrevenant.
- De même, les bases de données d'informations sont protégées au titre du droit applicable aux bases de données. De sorte que toute extraction ou tentative d'extraction, fut-elle totale ou partielle, des données contenues sur l'Espace Services de la SNCF, est susceptible d'engager les responsabilités civile et pénale de tout contrevenant.

## 10. COMPATIBILITÉ TECHNIQUE ESPACE SERVICES

• La configuration minimum requise pour l'accès à l'Espace Services est la suivante:

Écran : 800 X 600 minimum

Navigateurs : IE 6, IE 7, Safari 2, Firefox 2, Mozilla Firefox, Konqueror

• L'Utilisateur de l'Espace Services s'engage à accéder à l'Espace Services en utilisant un matériel répondant aux exigences de configuration ci-dessus décrites et ne contenant pas de virus.

## 11. QUESTIONS - RÉCLAMATIONS

Toutes questions ou réclamations relatives aux Services devront être adressées :

- soit via l'espace contact sur le site [www.carte-regliss.fr](http://www.carte-regliss.fr) (rubrique « contactez-nous »).

- soit par téléphone via la ligne dédiée Regliss : 09 69 36 70 20 depuis la France (ou le +33 (0)9 69 36 70 20 depuis l'étranger).

Tout Utilisateur des Services déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les accepter en ces termes.

## ANNEXE

Titres de transport SNCF éligibles aux Services :

Les titres de transport SNCF éligibles aux Services sont définis ci-dessous, pour chaque Service.

Il est entendu que les titres de transport éligibles au Services pourront, au regard notamment de l'évolution des offres et gammes de la SNCF, être amenés à évoluer, ce que le Client comprend et accepte expressément.

Memo Voyage :

Sous réserve de modification, ce Service est disponible pour les billets de train SNCF dont les gares de départ et d'arrivée sont indiquées ci-dessous :

ABBEVILLE - AEROPORT CDG 2 TGV - AGEN - AIX EN PROVENCE TGV - ALBERTVILLE - AMIENS - ANNECY - ANTIBES - AVIGNON CENTRE - AVIGNON TGV - BAR LE DUC - BAYONNE - BELFORT - BELLEGARDE - BESANCON - BORDEAUX ST JEAN - BOULOGNE VILLE - BOURG EN BRESSE - BOURGES - BREST - BRIVE LA GAILLARDE - CAEN - CAHORS - CANNES - CARCASSONNE - CHALON SUR SAONE - CHALONS EN CHAMPAGNE - CHAMBERY CHALLES EAUX - CHAMPAGNE ARDENNE - CHARLEVILLE MEZIERES - CHATEAUXROUX - CHATELLERAULT - CLERMONT FERRAND - COLMAR - DAX - DEAUVILLE - DIJON VILLE - DOLE VILLE - EPERNAY - EPINAL - EVREUX - FORBACH - GRANVILLE - GRENOBLE - HENDAYE - LA ROCHELLE VILLE - LAVAL - LE CREUSOT TGV - LE HAVRE - LE MANS - LESAUBRAIS ORLEANS - LIBOURNE - LILLE EUROPE - LILLE FLANDRES - LIMOGES MONTJOVIS - LISIEUX - LONGUEAU - LONS LE SAUNIER - LORRAINE TGV - LYON PART DIEU - LYON PERRACHE - LYON SAINT EXUPERY TGV - MACON LOCHE TGV - MACON VILLE - MARNE LA VALLEE CHESSY - MARSEILLE ST CHARLES - METZ - MONT DE MARSAN - MONTAUBAN VILLE BOURBON - MONTELMAR - MONTLUCON VILLE - MONTPELLIER ST ROCH - MOUTIERS SALINS BRIDES - MULHOUSE - NANCY VILLE - NANTES - NARBONNE - NEVERS - NICE VILLE - NIMES - NIORT - ORLEANS - PARIS EST - PARIS GARE DE LYON - PARIS MONT PARNASSE 1 2 - PARIS NORD - PAU - PERIGUEUX - PERPIGNAN - QUIMPER - REIMS - RENNES - ROUEN RIVE DROITE - ST ETIENNE CHATEAU CREUX - ST RAPHAEL - ALESCURE - STRASBOURG - TARBES - TGV HAUTE PICARDIE - THIONVILLE - TOULON - TOULOUSE MATABIAU - TOURS - TROYES - VALENCE TGV - VALENCE VILLE - VESOUL - VICHY - VIERZON

Sous réserve de modification, les plans sont disponibles pour les gares suivantes :

AVIGNON TGV - BORDEAUX ST JEAN - GRÉNOBLE - LILLE EUROPE - LYON PART DIEU - LYON PERRACHE - MONTPELLIER SAINT-ROCH - MARSEILLE ST CHARLES - NICE - NANTES - PARIS GARE DE LYON - PARIS MONT PARNASSE 1 ET 2 - PARIS NORD - RENNES - TOULON

SMS Billet recap / Info quai / SMS Alerte Perturbation :

Sous réserve de modification, ces Services sont disponibles :

Billet Recap : pour les billets de train SNCF dont les gares de départ et d'arrivée sont incluses dans la liste suivante.

SMS Alerte Perturbation, pour les billets de train SNCF dont la gare de départ et d'arrivée sont incluses dans la liste suivante.

Info Quai : pour les billets de train SNCF dont la gare de départ est incluse dans la liste suivante.

ABBEVILLE - AEROPORT CDG 2 TGV - AGEN - AIX EN PROVENCE TGV - ALBERTVILLE - AMIENS - ANNECY - ANTIBES - AVIGNON CENTRE - AVIGNON TGV - BAR LE DUC - BAYONNE - BELFORT - BELLEGARDE - BESANCON - BORDEAUX ST JEAN - BOULOGNE VILLE - BOURG EN BRESSE - BOURGES - BREST - BRIVE LA GAILLARDE - CAEN - CAHORS - CANNES - CARCASSONNE - CHALON SUR SAONE - CHALONS EN CHAMPAGNE - CHAMBERY CHALLES EAUX - CHAMPAGNE ARDENNE - CHARLEVILLE MEZIERES - CHATEAUXROUX - CHATELLERAULT - CLERMONT FERRAND - COLMAR - DAX - DEAUVILLE - DIJON VILLE - DOLE VILLE - EPERNAY - EPINAL - EVREUX - FORBACH - GRANVILLE - GRENOBLE - HENDAYE - LA ROCHELLE VILLE - LAVAL - LE CREUSOT TGV - LE HAVRE - LE MANS - LESAUBRAIS ORLEANS - LIBOURNE - LILLE EUROPE - LILLE FLANDRES - LIMOGES MONTJOVIS - LISIEUX - LONGUEAU - LONS LE SAUNIER - LORRAINE TGV - LYON PART DIEU - LYON PERRACHE - LYON SAINT EXUPERY TGV - MACON LOCHE TGV - MACON VILLE - MARNE LA VALLEE CHESSY - MARSEILLE ST CHARLES - METZ - MONT DE MARSAN - MONTAUBAN VILLE BOURBON - MONTELMAR - MONTLUCON VILLE - MONTPELLIER ST ROCH - MOUTIERS SALINS BRIDES - MULHOUSE - NANCY VILLE - NANTES - NARBONNE - NEVERS - NICE VILLE - NIMES - NIORT - ORLEANS - PARIS EST - PARIS GARE DE LYON - PARIS MONT PARNASSE 1 2 - PARIS NORD - PAU - PERIGUEUX - PERPIGNAN - QUIMPER - REIMS - RENNES - ROUEN RIVE DROITE - ST ETIENNE CHATEAU CREUX - ST RAPHAEL - ALESCURE - STRASBOURG - TARBES - TGV HAUTE PICARDIE - THIONVILLE - TOULON - TOULOUSE MATABIAU - TOURS - TROYES - VALENCE TGV - VALENCE VILLE - VESOUL - VICHY - VIERZON