

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'ABONNEMENT MAX SENIOR

Version applicable à compter du 30 mars 2022

En souscrivant un Abonnement MAX SENIOR, le payeur de l'abonnement (ci-après « le Payeur ») et le titulaire de l'Abonnement (ci-après « l'Abonné ») acceptent les présentes Conditions Générales de Vente et s'engagent à les respecter intégralement.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent cumulativement avec les Tarifs Voyageurs SNCF, consultables sur <https://www.sncf.com/fr/mentions-legales>, ainsi qu'avec le Règlement (CE) n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. En cas de contradiction entre les Tarifs Voyageurs et les présentes Conditions Générales de Vente, ces dernières prévaudront sur les Tarifs Voyageurs (pour les aspects en contradiction).

L'Abonnement MAX SENIOR est proposé par SNCF Voyageurs, Société Anonyme au capital de 157 789 960,00€, dont le siège est situé 9 rue Jean Philippe Rameau 93200 SAINT-DENIS, immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 519 037 584.

1. DÉFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions Générales, les termes suivants sont définis ainsi, et peuvent être utilisés indifféremment au singulier comme au pluriel :

« **Abonné** » : désigne la personne bénéficiaire d'un Abonnement MAX SENIOR.

« **Abonnement** » ou « **Abonnement MAX SENIOR** » : désigne le nom de l'Abonnement MAX SENIOR.

« **Conditions Générales** » : désignent les présentes Conditions Générales de Vente de l'Abonnement MAX SENIOR.

« **Distributeurs habilités** » : désignent les distributeurs (agences de voyages agréées SNCF et les distributeurs mandatés par SNCF Voyageurs) proposant la souscription de l'Abonnement MAX SENIOR.

« **Internaute** » : désigne la personne intéressée par la souscription à l'Abonnement MAX SENIOR visitant les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités, ou débutant la souscription de l'Abonnement MAX SENIOR sans toutefois la finaliser.

« **Payeur** » : désigne le payeur de l'Abonnement MAX SENIOR, qui paye les mensualités dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement MAX SENIOR.

« **Titre de transport** » : désigne le Titre de transport, au format e-billet, que l'Abonné devra imprimer sur papier au format A4 suite à la réservation d'un trajet, ou télécharger sur son appareil de téléphonie mobile. Cet e-billet avec code-barres doit être obligatoirement présenté par l'Abonné lors de l'embarquement à quai et du contrôle à bord.

« **Tarifs Voyageurs SNCF** » : désigne les Conditions Générales de vente et de transport SNCF, qui s'appliquent cumulativement avec les présentes Conditions Générales de Vente de l'Abonnement MAX SENIOR.

« **Train** » ou « **Train éligible** » : désigne un train TGV INOUI (hors OUIGO) ou un train INTERCITES à réservation obligatoire sur lequel des places sont attribuées aux Abonnés.

« **Trajet** » : désigne un aller simple et direct, sans correspondance, réservé ou effectué grâce à l'Abonnement MAX SENIOR, sur un Train éligible.

L'« **espace MAX** » : désigne l'espace personnel en ligne sur lequel le client peut consulter, modifier ses informations personnelles et de paiement, ses réservations et son historique de voyages, trouver la FAQ et le formulaire de contact.

2. DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement MAX SENIOR est proposé aux personnes âgées de 60 ans et plus au jour de la souscription de l'abonnement. Il permet aux Abonnés de voyager en seconde classe jusqu'au dernier jour du mois d'abonnement en cours.

Le mois d'abonnement en cours est entendu comme la période mensuelle d'abonnement, décomptée à partir de la date d'anniversaire de souscription de l'abonnement.

Exemple : Pour une souscription d'abonnement le 17 février, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars, 17 mars au 16 avril, 17 avril au 16 mai, 17 mai au 16 juin, etc.

L'Abonnement est utilisable pour des voyages en France et à destination ou en provenance du Luxembourg ou de Freiburg depuis Paris, (Gare Paris Austerlitz, Gare Paris Bercy Bourgogne - Pays d'Auvergne, Gare Paris Est, Gare Paris Gare de Lyon, Gare Paris Gare du Nord, Gare Paris Montparnasse, Gare Paris Saint-Lazare) certains jours et dans certains trains TGV INOUI (hors OUIGO) et INTERCITES à réservation obligatoire (ci-après les « Trains éligibles »), dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur de ces trains éligibles, à raison d'un trajet par jour maximum au départ de la même ville (y compris en cas de correspondance) et de six réservations simultanées maximum par Abonné, hors week-end et période de forte affluence (périodes correspondant aux départs en week-end : vendredi après-midi et soirée, dimanche ainsi que les grands départs en vacances et les ponts ou veilles de ponts).

L'Abonné doit systématiquement et obligatoirement effectuer une réservation pour le train effectivement concerné. La réservation d'un trajet est gratuite, et s'effectue exclusivement via les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

L'abonnement MAX SENIOR est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois, avec prélèvements mensuels de soixante-dix-neuf (79) € TTC (hors prestations supplémentaires payantes) et prélèvement de frais de résiliation de quinze (15) € par Abonnement en cas de résiliation anticipée après trois (3) mois d'abonnement. Au-delà de la durée initiale de douze (12) mois, l'abonnement sera renouvelé par tacite reconduction et la résiliation de ce dernier ne sera plus assujéti au prélèvement de frais de résiliation.

L'abonnement MAX SENIOR ne peut être résilié par l'Abonné ou par le Payeur durant les trois (3) premiers mois d'abonnement, à l'exception des cas prévus à l'article 9 des présentes Conditions Générales.

3. CONDITIONS ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION À L'ABONNEMENT MAX SENIOR

3.1. Conditions de souscription à l'Abonnement

L'abonnement MAX SENIOR est proposé aux personnes âgées de 60 ans et au plus au jour de la souscription de l'Abonnement.

L'abonnement n'est pas cumulable avec un code avantage, un bon d'achat digital, une promotion en cours ou un tarif réduit SNCF (cartes de réduction, tarifs sociaux et conventionnés, programme Grand Voyageur SNCF, tarifs ayant-droit et agent SNCF, etc.).

L'abonnement MAX SENIOR est limité à un seul abonnement par personne physique.

3.2.Modalités de souscription à l'Abonnement

Le formulaire d'inscription à l'abonnement MAX SENIOR, incluant les présentes Conditions Générales, est disponible sur les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

L'Abonné est invité à saisir son identifiant « Mon identifiant SNCF », si l'Abonné n'a pas de compte, il devra créer un compte et valider les Conditions Générales d'Utilisation du service « Mon identifiant SNCF » disponibles ici : <https://monidentifiant.sncf/tos/cgu.pdf> ainsi que la charte de protection des données à caractère personnel consultable via le lien suivant https://monidentifiant.sncf/tos/FR_dcp.html, pour pouvoir souscrire à l'abonnement.

Mon identifiant SNCF est l'identifiant unique SNCF et permet d'accéder à l'espace MAX du client après sa souscription à l'abonnement.

Pour adhérer au service, il devra renseigner les informations suivantes (pour plus d'information : consulter les Conditions Générales d'Utilisation <https://monidentifiant.sncf/tos/cgu.pdf>) :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- E-mail
- Mot de passe

Pour les informations personnelles et coordonnées relatives à l'Abonné :

- Sa civilité,
- Son nom,
- Son prénom,
- Sa date de naissance,
- Son adresse e-mail,
- Son adresse postale en France métropolitaine son numéro de téléphone mobile français.

Les informations renseignées, lors de la création du compte « Mon Identifiant SNCF », ne seront pas modifiables lors de la souscription à l'abonnement. Le client devra faire une demande depuis son espace MAX, dans la rubrique FAQ depuis le formulaire de contact, en sélectionnant le motif Mes Données Personnelles et le sous-motif « Mise à jour de mes données personnelles » ou depuis notre formulaire dédié **en cliquant ici**.

Pour les informations personnelles et coordonnées relatives au Payeur :

- Sa civilité,
- Son nom,
- Son prénom,
- Son adresse e-mail,
- Son adresse postale en France métropolitaine,
- Son numéro de téléphone mobile français.

L'Internaute devra ensuite prendre connaissance des présentes Conditions Générales et les accepter en cliquant sur le bouton « Valider et passer à l'étape suivante », ce qui matérialise son consentement à l'application des présentes Conditions Générales. L'acceptation des présentes Conditions Générales par l'Internaute vaut acceptation des présentes Conditions Générales par le Payeur et par l'Abonné (lorsque celui-ci est différent du Payeur).

L'Internaute devra également accepter de recevoir des informations nécessaires à la gestion de son abonnement de la part de SNCF Voyageurs par e-mail.

Enfin, l'Abonné est invité à télécharger ces documents, préalablement numérisés :

- Un document d'identité (recto-verso)
- Une photo d'identité d'un poids de 5 Mo max.
- Un document d'identité si le Payeur est différent de l'Abonné

- Un RIB au nom du Payeur pour la mise en place du prélèvement mensuel. Le nom et le prénom devront correspondre à la pièce d'identité du Payeur fournie, ainsi qu'aux informations saisies dans la rubrique Payeur du formulaire.

Sont considérés comme des documents officiels d'identité lors de la souscription :

- Pour un Abonné citoyen français : la carte d'identité nationale, le passeport, les permis de conduire édités depuis 1985 ;
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays de l'UE hors France : la carte d'identité du pays, le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur la même page du document numérisé)
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays hors UE : le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur la même page du document numérisé).

Cette liste de documents est susceptible d'évoluer et n'est pas exhaustive.

La photographie de l'Abonné est collectée à des fins de contrôle, lors de l'embarquement et à bord des trains, par des agents SNCF assermentés. Cette photographie doit répondre à plusieurs critères :

- Elle doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre, uni et clair ;
- Elle doit faire sortir nettement le contour et les détails du portrait ;
- La tête doit être prise de face ou au maximum de trois quarts, sans lunettes ou couvre-chef ;
- Le sujet doit fixer l'objectif. Il doit adopter une expression neutre et avoir la bouche fermée ;
- Le visage doit être dégagé. Les yeux doivent être parfaitement visibles et ouverts.

Seules les photographies récentes et permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées. Une comparaison sera effectuée avec le document officiel d'identité, lors de la souscription à l'abonnement, à titre de contrôle de cohérence. Cette photographie n'est modifiable qu'une fois par an par l'Abonné et plus sur demande de SNCF Voyageurs dans le cas de doute sur la photo (photo ne permettant pas de discerner clairement la ressemblance avec l'Abonné).

Les documents sont contrôlés en temps réel afin de s'assurer que les informations fournies concordent avec le document d'identité. Après 3 tentatives en échec, l'Abonné sera invité à remplir un formulaire en ligne afin d'envoyer ses documents au service de relation client.

Afin de permettre le prélèvement mensuel de l'abonnement, l'Abonné est invité à charger son RIB. Les informations personnelles présentes sur le RIB seront comparées aux informations présentes sur le document d'identité afin de limiter la fraude au paiement (et aux informations saisies). L'Abonné devra s'assurer que les informations bancaires sont correctes et renseigner son numéro de portable afin de recevoir un SMS nécessaire à la signature en ligne du mandat de prélèvement SEPA (Single Euro Paiement Area), il devra renseigner le code SMS qu'il aura reçu sur le numéro de téléphone renseigné lors de sa souscription. Une fois cette étape réalisée, l'Abonné recevra le mandat à l'adresse e-mail renseignée.

La souscription de l'abonnement engage le Payeur pour une durée initiale de douze (12) mois, avec un prélèvement mensuel.

Dans le cas du paiement du 1^{er} mois d'abonnement, celui-ci sera réalisé obligatoirement par carte bancaire, le Payeur devra renseigner les mentions présentes sur carte bancaire afin de procéder au paiement.

En validant la signature du mandat de prélèvement, le Payeur s'engage également à respecter les présentes Conditions Générales de Vente et atteste être le titulaire du compte bancaire associé aux coordonnées bancaires (RIB ou CB) renseignées lors de la dernière étape du processus d'adhésion.

Lorsque l'ensemble de ces informations sont renseignées, l'Abonné ou le Payeur devra cliquer sur « continuer » pour valider sa volonté de souscrire à l'abonnement. Une page de confirmation s'affichera pour indiquer au Payeur (ou à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur) la validation de sa souscription. Il recevra un e-mail lui confirmant l'activation de son abonnement.

Toute demande d'adhésion incomplète ou non-conforme à l'article 3 sera refusée.

Sa carte au format PDF (Abonnement Digitalisé) sera disponible sur son espace MAX, dans la rubrique « abonnement » puis « mes documents »

3.3. Condition d'utilisation de l'abonnement

L'abonnement MAX SENIOR est rigoureusement personnel et incessible.

A la souscription, chaque Abonné obtiendra son abonnement sur support digitalisé (au format PDF) reprenant les caractéristiques de son abonnement ainsi que les informations personnelles de l'Abonné (nom, prénom, n° d'Abonné, etc.).

L'abonnement, quant à lui, débute à la date de souscription. Il est valable pour une durée initiale de douze (12) mois à partir de cette date d'activation. Au-delà de la durée initiale de douze (12) mois, l'Abonnement est reconduit tacitement chaque mois.

3.4. Modification des informations renseignées

L'Abonné pourra modifier ses coordonnées personnelles ainsi que celles du Payeur depuis son espace MAX, à l'exception des noms, prénoms et date de naissance qui doivent faire l'objet d'une demande auprès du service de relation client via le formulaire accessible à la rubrique FAQ de son espace MAX, en sélectionnant le motif Mes Données Personnelles et le sous-motif Mise à jour de mes données personnelles. Cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité (carte d'identité ou passeport).

3.5. Droit de rétractation

Pour toute souscription de l'abonnement MAX SENIOR, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de signature électronique du contrat.

Passé ce délai, le client doit se soumettre aux conditions de résiliation prévues dans l'article 9 des présentes Conditions Générales.

Afin de se rétracter, le client devra contacter le service de relation client par l'un des moyens suivants :

- Depuis le formulaire de contact accessible depuis son espace MAX en sélectionnant le motif Mon abonnement, le sous-motif Résiliation de mon abonnement - Exercice du droit à la rétractation.
- Par tout moyen dénué d'ambiguïté sur sa volonté de se rétracter en adressant par courrier sa demande à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs
Service clients MAX SENIOR
62973 ARRAS CEDEX 9

Un modèle de formulaire de rétractation est disponible en annexe du présent contrat.

En cas cependant d'envoi postal, les frais d'envoi du courrier sont à la charge de l'Abonné (ou du Payeur).

Dans le cas où une mensualité a été débitée celle-ci sera remboursée sous quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception d'une notification de rétractation.

Dans le cas où la mensualité n'a pas été débitée l'Abonné (ou le Payeur) n'aura droit à aucun remboursement

Si aucun voyage n'a été réalisé, l'Abonné (ou le Payeur) sera remboursé de la totalité de la mensualité débitée. Le contrat de transport qui régit vos réservations constituant un contrat accessoire au présent abonnement, toutes les réservations à venir seront supprimées, en application de l'article L.221-27 du code de la consommation.

Dans le cas où l'Abonné a effectué des voyages entre la conclusion du présent Contrat et sa demande de rétractation, et même si le délai légal de demande de rétractation de quatorze (14) jours est respecté, l'utilisation du droit de rétractation ne pourra pas être considéré comme étant de bonne foi. Le client sera par conséquent engagé pour la durée minimum d'engagement de trois (3) mois prévu.

4. MODALITÉS DE RÉSERVATION D'UN TRAJET

L'Abonné a la possibilité d'emprunter tous les trains éligibles dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur de ces trains éligibles, à raison d'un trajet par jour maximum au départ de la même ville (y compris en cas de correspondance) et de six (6) réservations simultanées maximum par Abonné.

Ces réservations simultanées correspondent aux réservations effectuées par l'Abonné pour des trajets à venir à bord d'un train éligible.

En tout état de cause, un Abonné ne peut pas avoir plus de six (6) réservations en cours (soit six réservations simultanées) pour des trajets à venir.

En tout état de cause, la réservation de plusieurs trajets sur un même train éligible (même numéro de train), le jour même, est strictement interdite.

Toute utilisation abusive ou frauduleuse de l'abonnement MAX SENIOR (ex : réservations abusives et incohérentes de plusieurs. Trajets sur un ou différents Trains éligibles) pourra donner lieu à la résiliation immédiate de l'abonnement par SNCF Voyageurs, dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes Conditions Générales.

Le trajet effectué par l'Abonné s'entend comme un Trajet sans correspondance. Lorsque l'Abonné souhaite utiliser son abonnement MAX SENIOR vers une destination impliquant une correspondance entre deux trains éligibles, l'Abonné devra réserver un trajet par train éligible (soit deux Trajets au total).

En cas de correspondance entre deux trains éligibles, si le retard du premier train éligible provoque une impossibilité d'emprunter le second train éligible, SNCF Voyageurs ne pourra proposer à l'Abonné de voyager à bord d'un autre. L'Abonné a la possibilité de consulter l'ensemble des trains éligibles avant toute réservation.

L'Abonné doit systématiquement et obligatoirement effectuer une réservation pour voyager sur un train éligible. La réservation est gratuite.

La réservation d'un trajet s'effectue exclusivement via les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités selon les modalités suivantes :

- L'ouverture des réservations a lieu trente (30) jours avant le départ du train éligible, jusqu'au départ de celui-ci ;
- L'Abonné ne peut réserver qu'un seul trajet par jour au départ de la même ville ;
- L'Abonné devra renseigner son numéro d'Abonné MAX SENIOR et sa date de naissance lors de la réservation pour bénéficier de l'abonnement ;
- L'Abonné recevra un e-mail de confirmation pour la réservation du trajet concerné de la part du site de vente en ligne sur lequel la réservation a été prise ;
- L'Abonné devra imprimer son titre de transport, au format e-billet, pour le trajet concerné, ou télécharger ce dernier sur son appareil de téléphonie mobile (étant rappelé qu'à bord d'un train éligible, l'Abonné devra obligatoirement présenter son abonnement, son titre de transport ainsi qu'un document officiel d'identité au chef de bord, conformément à l'article 12 des présentes Conditions Générales).

Le trajet réservé n'est pas échangeable.

Le trajet réservé est annulable, sans frais, jusqu'au départ du train, en ligne uniquement (via l'Espace MAX du client). En cas d'annulation par l'Abonné d'un trajet avant le départ du train concerné, l'Abonné pourra réserver un nouveau trajet pour un voyage le même jour de circulation, au départ de la même ville, dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur des autres trains éligibles.

Tout trajet réservé et non annulé par l'Abonné/Payeur doit être effectué. En ce sens et à partir du 14 avril 2022, hormis tout Trajet réservé un (1) jour avant la date de départ du train ou le jour même, l'Abonné/Payeur devra confirmer son trajet dans les conditions suivantes :

- Pour tout trajet réservé, l'Abonné recevra un ou plusieurs e-mails à l'adresse qu'il a enregistré lors de la souscription de l'abonnement, lui indiquant de se connecter à son espace MAX pour confirmer ou annuler son trajet. Il pourra recevoir un mail sept (7) jours puis deux (2) jours avant la date de départ du train.
- Si l'Abonné n'a effectué aucune action, il recevra un mail de rappel un (1) jour avant le départ du train. L'Abonné aura jusqu'à 17h (dix-sept heures) la veille du départ du train pour confirmer son trajet.
- Sans confirmation ou annulation le cas échéant du trajet par l'Abonné, la réservation sera automatiquement annulée la veille du départ à 17h (dix-sept heures).

L'envoi et/ou la réception des notifications mails ne sont pas contractuels à l'annulation du voyage pour non-confirmation de celui-ci.

Lorsqu'un trajet a été effectué, l'Abonné pourra disposer d'une nouvelle réservation dès lors que trajet a été effectué, dans la limite de six (6) réservations simultanées maximum par Abonné.

5. PLACES À BORD DES TRAINS & TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITÉ RÉDUITE

5.1.Places à bord des Trains

Les Abonnés MAX SENIOR seront, pour chaque trajet, titulaires d'un numéro de voiture et d'un numéro de place assise dans le train réservé, inscrits sur leur titre de transport.

La classe de confort est systématiquement la seconde classe, dans tous les trains éligibles (couchette seconde classe pour les Trains INTERCITES de nuit).

En cas de forte affluence sur un train éligible, une place assise ne pourra être garantie aux Abonnés MAX SENIOR dans le train concerné. Dans ce cas, une notification sera effectuée auprès des Abonnés avant la réservation du Trajet.

5.2.Personnes à mobilité réduite (PMR)

5.2.1. Réservation du trajet

Dans le cas, d'un voyage avec TGVINOUI à l'intérieur du territoire français, les utilisateurs d'un fauteuil roulant détenteur d'un abonnement MAX SENIOR, voyageant seul(s) ou accompagné(s), devront sur le canal de leur agence de voyages agréée SNCF, préciser leur statut de voyageur handicapé et en fauteuil roulant afin de bénéficier d'un placement adapté dans les trains, les voyageurs utilisateurs de fauteuil roulant (UFR) doivent préalablement le préciser de la réservation de leur billet.

A bord des TGVINOUI obligatoire et dans la limite des disponibilités, les voyageurs en fauteuil roulant sont systématiquement placés en 1ère classe dans des espaces adaptés tout en bénéficiant d'un prix en 2nde classe. Cette disposition ne s'applique pas au premier accompagnateur du voyageur en fauteuil roulant.

Dans le cas d'un voyage entre la France et le Luxembourg ou Fribourg à destination de Paris, les utilisateurs d'un fauteuil roulant détenteurs d'un abonnement MAX SENIOR, voyageant seul(s) ou accompagné(s), devront contacter le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'abonnement MAX SENIOR au plus tard 72 heures ouvrées avant le départ du train souhaité. Pour cela, ils devront se rendre sur leur Espace MAX, afin d'accéder au formulaire de contact, rubrique « Assistante à Personnes à Mobilité Réduite ». Le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'Abonnement MAX SENIOR s'occupera de la réservation d'un siège dédié, situé en 1ère classe, sans majoration de prix, dans la limite des places disponibles à bord du Train. Un e-mail sera envoyé à ces utilisateurs d'un fauteuil roulant, détenteurs d'un Abonnement MAX SENIOR, pour leur confirmer la réservation de la

place dédiée (n° voiture, place, train, horaire, gare de départ, gare d'arrivée).

SNCF Voyageurs décline toute responsabilité en cas de non-réception par l'Abonné du courrier électronique de confirmation qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (notamment en cas de force majeure, erreur dans l'adresse e-mail de l'Abonné renseignée lors de la souscription de l'abonnement, mauvais paramétrage de sa boîte de réception de courriers électroniques, mobile défectueux, etc.).

5.2.2. Prestation d'assistance en gare

Toutes les personnes à mobilité réduite détenteurs d'un abonnement MAX SENIOR ont la possibilité de réserver un service d'assistance en gare : le service « Accès Plus », jusqu'à deux (2) jours avant le départ, accessible via <https://www.sncf-connect.com/train/services-train/acces-plus>, rubrique accessibilité ou Accès Plus.

Accès Plus est un service d'accueil et d'assistance d'un lieu de rendez-vous en gare jusqu'à sa place dans le train, de sa place dans le train à l'arrivée à sa place dans le train de correspondance, ou d'une sortie de son choix, ou de la station de taxi la plus proche.

Dans le cadre du service Accès Plus, seul un bagage de moins de 15 kg est accepté afin d'assurer un accompagnement optimal.

5.2.3. Abonné accompagné d'un « chien guide d'aveugle » ou d'un « chien d'assistance » ou d'un « chien d'assistance en formation »

Tout Abonné titulaire d'une carte d'invalidité mentionnant un taux d'invalidité de 50% ou plus, ou titulaire d'une « carte priorité », a la possibilité de voyager à bord du Train avec un « chien guide d'aveugle », un « chien d'assistance » ou d'un « chien d'assistance en formation ».

Ce chien voyage gratuitement, sans supplément animal domestique. Il est par ailleurs dispensé du port de la muselière.

6. TARIF DE L'ABONNEMENT MAX SENIOR

6.1.Prix de l'Abonnement

Le prix de l'abonnement MAX SENIOR est de soixante-dix-neuf (79) € TTC par mois à compter de la date de souscription à l'abonnement, hors opération(s) promotionnelle(s) spécifique(s) à l'abonnement MAX SENIOR.

Le prix de l'abonnement MAX SENIOR n'est cumulable avec aucune autre promotion en cours et aucun code avantage ou tarif réduit SNCF (cartes de réduction, tarifs sociaux et conventionnés, programme de fidélité SNCF, tarifs ayant-droit et agent SNCF, etc.).

6.2.Révision du prix

SNCF Voyageurs se réserve le droit de réviser le prix de l'Abonnement à tout moment.

SNCF Voyageurs informera par e-mail chaque Abonné (ou chaque Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) du nouveau prix applicable, ainsi que de la date d'effet, qui ne pourra être antérieure à trois (3) mois suivant la notification de la révision du prix aux Abonnés et/ou aux Payeurs.

Dans ce cas, l'Abonné ou le Payeur a la possibilité de résilier l'abonnement, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de l'e-mail, sans aucun frais ni aucune pénalité, en envoyant un courrier de résiliation au Service Client de l'abonnement MAX SENIOR : Depuis le formulaire de contact accessible depuis son espace MAX en sélectionnant le motif Mon abonnement, le sous-motif Résiliation de mon abonnement et le détail Nouvelles Conditions Générales de Vente.

A défaut de manifestation de l'Abonné ou du Payeur durant ce délai, la révision du prix vaudra

consentement de la part du Payeur.

En cas de directives contradictoires entre l'Abonné et le Payeur, les directives communiquées par le Payeur prévaudront sur celles communiquées par l'Abonné.

7. PAIEMENT

7.1. Paiement du premier mois d'abonnement par carte bancaire

Le premier mois d'abonnement est payable uniquement par carte bancaire. Le Payeur sera notifié du montant à payer une fois les documents nécessaires à la souscription vérifiés en temps réel. Après la signature électronique du mandat SEPA, une page de paiement permettra de régler le premier mois d'abonnement et de commencer à voyager dès réception du paiement et de la confirmation de l'activation de l'abonnement.

7.2. Paiement mensuel par prélèvement automatique

Le prix de l'abonnement est payable par prélèvements automatiques mensuels. L'Abonné s'engage à accepter un nombre minimum de onze prélèvements après avoir effectué un premier paiement en carte bancaire.

Conformément à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente et sous réserve des exceptions qui y sont mentionnées, en cas de résiliation avant cette échéance, une indemnité égale à une mensualité est prélevée. Par ailleurs, si le client effectue une demande de résiliation entre le 3ème et 12ème mois d'abonnement, des frais de résiliation seront prélevés. Les prélèvements sont effectués sur un compte courant bancaire ou postal domicilié en Europe, à l'exclusion des Comptes Épargne.

Tout changement de domiciliation bancaire et/ou de Payeur doit être réalisée trois (3) jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le prochain mois pour être pris en compte le mois suivant. Elle n'est possible qu'une fois par an.

Si changement de Payeur, un nouveau mandat de prélèvement récurrent SEPA devra être signé.

7.3. Incidents de paiement

7.3.1. Incidents de paiement pour provision insuffisante

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement pour provision insuffisante (premier rejet), le client reçoit une notification par e-mail pour l'informer de l'échec de prélèvement et d'un nouveau prélèvement à venir dans les cinq (5) jours suivants la date de réception du rejet. Durant cette période, le client peut continuer à utiliser son abonnement.

Si la nouvelle représentation bancaire échoue (second rejet), alors l'abonnement sera suspendu immédiatement. Le client ne pourra plus circuler à compter de cette date et les réservations prises seront automatiquement annulées. Le client recevra une notification par e-mail pour l'informer de son nouvel échec de prélèvement, de la suspension de son abonnement et de l'annulation de ses réservations.

Le client aura jusqu'à la fin du mois suivant la 1ère facture en rejet pour régulariser sa situation par carte bancaire depuis son espace MAX. Passé ce délai, l'abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs.

Le compte sera automatiquement réactivé dès régularisation de l'impayé et l'Abonné sera notifié par e-mail.

Dans le cas où la régularisation de l'impayé intervient dans le 2nd mois, la facture relative à ce mois sera également due et devra être régularisée par carte bancaire.

Par exemple : Je dois être prélevé(e) le 5 octobre de 79€ et l'opération est rejetée pour fonds insuffisants. Mon abonnement reste valide, 5 jours après la réception du rejet, une nouvelle demande de prélèvement est présentée sur mon compte. En cas de nouveau rejet, mon compte est suspendu,

mes réservations à venir sont supprimées et j'ai jusqu'au 30 novembre pour régulariser ma situation. La facture du mois de novembre restera due.

Conformément à l'article 9 des présentes Conditions Générales, SNCF Voyageurs notifiera la résiliation de l'abonnement par e-mail à l'Abonné (et au Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) à la date de résiliation. Le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l'abonnement, ainsi que des frais de résiliation équivalant à 15€, si l'abonnement est résilié avant le douzième (12ème) mois d'Abonnement (inclus).

7.3.2. Incidents de paiement pour opposition sur mandat ou mandat invalide

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement pour opposition sur mandat, mandat invalide ou empêchant SNCF Voyageurs de prélever le compte du Payeur (premier rejet), alors l'abonnement sera immédiatement suspendu et les réservations seront automatiquement annulées.

L'Abonné sera notifié par e-mail de la réception de son rejet de paiement, de la suspension de son abonnement et de l'annulation de ses réservations. Il ne pourra plus circuler à compter de cette date.

L'Abonné devra régulariser le montant dû depuis son espace MAX par carte bancaire d'ici la fin du mois au cours duquel le rejet aura été reçu. Passé ce délai, l'abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs.

En cas de régularisation, l'abonnement sera immédiatement réactivé.

Conformément à l'article 9 des présentes Conditions Générales, SNCF Voyageurs notifiera la résiliation de l'abonnement par e-mail à l'Abonné (et au Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) à la date de résiliation. Le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l'Abonnement, ainsi que des frais de résiliation équivalant à 15€, si l'Abonnement est résilié avant le douzième (12ème) mois d'Abonnement (inclus).

SNCF Voyageurs se réserve le droit de confier le recouvrement des sommes dues par un Abonné à un tiers.

8. DURÉE

L'abonnement MAX SENIOR est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la date de réception de l'e-mail confirmant la souscription de l'Abonnement MAX SENIOR. Au-delà de la durée initiale de douze (12) mois, l'abonnement sera renouvelé par tacite reconduction chaque mois.

9. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT MAX SENIOR

9.1. Résiliation à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur

Conformément aux présentes Conditions Générales, le Payeur et l'Abonné (lorsque celui-ci est différent du Payeur) ont tous deux la possibilité de résilier l'abonnement après trois (3) mois à compter de la date de souscription de l'abonnement.

La demande de résiliation, quel qu'en soit le demandeur, doit être faite depuis le formulaire de demande disponible depuis l'espace MAX en sélectionnant le motif « Mon abonnement », sous-motif « Résiliation de mon abonnement » et le détail concernant le motif de résiliation, au moins 3 jours ouvrés avant le mois suivant pour être prise en compte dès le mois suivant. La résiliation n'est pas possible en cours de mois.

Après la résiliation, le client perd le bénéfice de l'abonnement. Les réservations effectuées par l'Abonné au-delà de cette date sont automatiquement annulées à la date de résiliation.

À compter de la date d'effet de la résiliation, les prélèvements automatiques ne sont plus effectués. Si le compte client est débiteur, la résiliation ne sera effective qu'après régularisation des impayés.

Les frais de résiliation avant prélèvement des douze (12) premières mensualités ne seront pas dus, sur présentation de pièces justificatives.

- Cas concernant l'Abonné (ou le Payeur) ou son conjoint : décès, maladie de longue durée (durée minimum de trois (3) mois) empêchant l'utilisation du service,
- Cas concernant uniquement l'Abonné (ou le Payeur) : mutation ou déménagement à l'étranger, emprisonnement, changement de transporteur ou de desserte, perte d'un emploi suite à une rupture de CDI (hors rupture conventionnelle ou démission de l'Abonné) ou à un licenciement économique.

En cas de résiliation de l'Abonnement MAX SENIOR, à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur, les réservations en cours et les trajets à venir de l'Abonné seront automatiquement annulés. L'Abonné ne pourra plus effectuer de réservations avec son abonnement MAX SENIOR.

Les contrats souscrits sont indépendants. Ainsi, la résiliation de l'abonnement n'entraîne pas la résiliation du contrat Mon identifiant SNCF et du service de dématérialisation SNCF. A la résiliation de l'abonnement MAX SENIOR, il sera proposé à l'Abonné (ou au Payeur si différent de l'Abonné) de résilier le contrat Mon identifiant SNCF. La résiliation du contrat Mon identifiant SNCF ou au service de dématérialisation n'entraîne pas la résiliation de l'abonnement. Cependant, en cas de résiliation au service Mon Identifiant SNCF et si l'abonnement MAX SENIOR n'est pas résilié, l'Abonné ne pourra plus accéder à son espace MAX.

9.2. Résiliation à l'initiative de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre, le droit de se réabonner à l'abonnement MAX SENIOR pour une durée de :

- 6 mois dans les cas suivants de fraude avérée :
 - Divulgence volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné MAX SENIOR à un tiers et/ou utilisation par un tiers d'une réservation pour un Trajet réservé ou effectué sur un Train éligible grâce à un abonnement MAX SENIOR dont l'Abonné est bénéficiaire,
 - Utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée,
 - Fausse déclaration lors de la souscription de l'Abonnement et/ou usurpation de l'identité d'un tiers lors de la souscription
 - De l'abonnement ou lors du voyage (dans les conditions prévues par les articles 3.3, 4 ou 5 des présentes Conditions Générales),
 - Impossibilité, lors d'un contrôle à quai (par exemple, au dispositif d'embarquement) ou à bord

du train, de pouvoir justifier grâce à un document officiel d'identité avec photographie de son identité de titulaire de l'abonnement au nom duquel le trajet en cours a été réservé,

- Non-respect des articles 3, 4, 5 et 7 des présentes Conditions Générales,
- Réservations abusives et ou incohérentes de plusieurs trajets sur un ou différents trains éligibles. Par exemple, deux (2) réservations au départ de gares différentes le même jour et dans la même tranche horaire,
- Fraude à l'un des composants de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même,
- Train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier),
- Fraude à la compensation commerciale suite à une réclamation,
- Constatation d'un ou plusieurs rejet(s) bancaire(s) non régularisé(s) durant le mois d'Abonnement en cours.

➤ 1 an dans les cas suivants :

- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative),
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
- Non-respect des dispositions prévues par le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

➤ Jusqu'à la régularisation des impayés pour provision insuffisante.

Par ailleurs, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation e-billet, d'un abonnement, (titre de transport ou confirmation e-billet périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, échange ou remboursement d'un titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare, entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

Pour les motifs de résiliation indiqués ci-dessus, SNCF Voyageurs notifie la résiliation de l'abonnement par e-mail au Payeur (et à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur). L'abonnement sera automatiquement résilié à compter de l'envoi de l'e-mail notifiant la résiliation de l'abonnement, étant précisé que le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'abonnement jusqu'à la fin du mois d'abonnement en cours y compris les mois durant lequel l'Abonné est engagé.

En cas de suspicion d'utilisation de son numéro d'Abonné MAX SENIOR par un tiers, l'Abonné devra immédiatement contacter le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'abonnement MAX SENIOR.

Dans l'hypothèse où l'abonnement MAX SENIOR est résilié par SNCF Voyageurs durant les trois (3) premiers mois d'abonnement en cours, le Payeur sera également redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs pour ces trois (3) premiers mois d'engagement, durant lesquels l'abonnement MAX SENIOR ne peut être résilié à l'initiative de l'Abonné et/ou du Payeur.

La résiliation de l'Abonnement MAX SENIOR par SNCF Voyageurs (dans les cas listés ci-dessus) donnera également lieu à l'application de frais de résiliation d'un montant de quinze (15) euros pour chaque abonnement si elle intervient entre le quatrième (4ème) et le douzième (12ème) mois d'abonnement inclus.

La résiliation de l'abonnement par SNCF Voyageurs n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

En cas de résiliation de l'abonnement MAX SENIOR, à l'initiative de SNCF Voyageurs, les réservations en cours et les Trajets à venir de l'Abonné seront automatiquement annulés. L'Abonné ne pourra plus effectuer de réservations avec son abonnement MAX SENIOR.

En tout état de cause, et par dérogation aux dispositions précédentes, SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier l'ensemble des abonnements MAX SENIOR dont la date de souscription est antérieure à douze (12) mois, sous réserve d'en avertir chaque Payeur (et chaque Abonné lorsque l'Abonné est différent du Payeur) par e-mail au moins trois (3) mois avant la date de résiliation effective des abonnements. Dans ce cas, chaque Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'abonnement, jusqu'à la date de résiliation effective de celui-ci par SNCF Voyageurs. L'Abonné et le Payeur pourront néanmoins se prévaloir des dispositions de l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente, le cas échéant.

En cas de contestation, l'Abonné dispose en outre des voies de recours suivantes :

Contactez le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur le site internet MAX SENIOR ou par téléphone au 09 80 98 01 66 s'il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l'encontre de celle-ci.

10. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

Les Conditions Générales de ce présent contrat s'imposent à la fois au Payeur et à l'Abonné. L'Abonné et le Payeur reconnaissent avoir pris connaissance et accepté ces présentes conditions, ainsi que les Conditions Générales de Vente de titres de transport, accessibles directement sur le site <https://www.sncf.com/fr/mentions-legales>.

11. RESPONSABILITÉ DE SNCF VOYAGEURS

11.1. Responsabilité pour la réservation des trajets

La réservation des trajets ne pouvant être effectuée que par l'intermédiaire des Distributeurs habilités, SNCF Voyageurs ne saurait, en aucun cas, être tenue pour responsable de l'inexécution de toute ou partie de la commande de l'Abonné et/ou du Payeur (le Payeur étant titulaire de l'abonnement).

11.2. Responsabilité pour le service de transport ferroviaire fourni par SNCF Voyageurs

Conformément aux Tarifs Voyageurs, SNCF Voyageurs est responsable des dommages de toute nature, causés aux voyageurs, du fait de l'exploitation des services de transport ferroviaire.

SNCF Voyageurs, en sa qualité de transporteur, répond notamment :

- Des dommages corporels, matériels et moraux subis par les voyageurs, selon les conditions de droit commun applicables aux contrats de transport de voyageurs. Conformément aux dispositions du Règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, SNCF Voyageurs est déchargée de sa responsabilité en cas d'atteinte à l'intégrité physique ou psychique de l'Abonné :
- Si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier ;

- Dans la mesure où l'accident est dû à une faute du voyageur ;
 - Si l'accident est dû au comportement d'un tiers que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier. Une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers.
- Dans les cas où elle assumerait des opérations de manutention et/ou de déplacements de bagages enregistrés (par exemple entre deux modes de transport en cas d'interruption du voyage), des pertes, avaries et vols survenus au cours de ces opérations, dans les mêmes conditions que celles prévues par les Tarifs Voyageurs pour les bagages enregistrés (la consultation de ces conditions se faisant à partir de : www.sncf.com – Tarifs Voyageurs). Toutefois, les risques de pertes, d'avaries et de vols de bagages sont à la charge de l'Abonné.
- De l'éventuel préjudice subi par l'Abonné du fait qu'en raison d'un retard ou de l'annulation d'un Trajet, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou n'est pas raisonnablement exigible le même jour. La responsabilité de SNCF Voyageurs est soumise aux conditions prévues par le Règlement (CE) 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et est sans incidence sur le droit à compensation prévu par les articles 13.2 et 13.3 des présentes Conditions Générales. SNCF Voyageurs est déchargée de sa responsabilité lorsque le retard ou l'annulation du Trajet est imputable à l'une des causes suivantes :
- Des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier, ou
 - Une faute de l'Abonné, ou
 - Le comportement d'un tiers que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier. Une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers.

12. CONTRÔLE ET RÉGULARISATIONS

A bord d'un train éligible, l'Abonné devra obligatoirement présenter son abonnement, son titre de transport ainsi qu'un document officiel d'identité. Les copies des documents officiels d'identité (papier, documents numérisés...), ainsi que les justificatifs de perte ou de vol ne sont pas admis de sorte que l'Abonné sera considéré comme étant en situation irrégulière s'il ne présente pas un document officiel d'identité original en cours de validité avec photographie.

Sont considérés comme des documents officiels d'identité lors du contrôle à bord : la carte nationale d'identité française, le passeport, le permis de conduire, le visa étudiant, le visa de longue durée, les titres de séjour français et tout document officiel d'identité émis par un Etat membre de l'Union européenne (à l'exception des cartes vitales françaises). Pour les ressortissants de l'Italie, la Carte Vitale (ou tessera sanitaria) sera considérée comme valide.

Les différents cas listés ci-dessous donneront lieu à une régularisation telle que prévue par le volume 1, chapitre 8, des Tarifs Voyageurs SNCF et entraînera une résiliation immédiate :

- Absence de réservation MAX SENIOR valable pour le train emprunté ;
- Absence d'abonnement MAX SENIOR valide ;
- Absence de document officiel d'identité avec photographie ou refus de le présenter ;
- Utilisation de l'abonnement pour un voyage en 1ère classe (hors personnes voyageant avec un fauteuil roulant) ;
- Utilisation de l'abonnement pour un voyage le week-end.

Par ailleurs, en cas de divulgation volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné MAX SENIOR à un tiers, l'Abonné s'expose à la résiliation immédiate de son abonnement par SNCF Voyageurs, selon les modalités prévues à l'article 9 des présentes Conditions Générales, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires, notamment pénales, dans les modalités prévues à l'article 9 des présentes

Conditions Générales.

En cas de suspicion d'utilisation de son numéro d'Abonné MAX SENIOR par un tiers, l'Abonné devra immédiatement contacter le Service Client de SNCF Voyageurs pour son abonnement MAX SENIOR.

13.MODIFICATIONS DE L'HORAIRE, RETARD ET ANNULATION

13.1.Modification de l'horaire

SNCF Voyageurs s'engage, dans la mesure du possible, à respecter les horaires transmis à la date de réservation du Trajet et figurant sur le titre de transport. Dans le cas où une modification de l'horaire prévu devait intervenir avant la date du départ, SNCF Voyageurs ferait tout son possible pour informer l'Abonné dans les meilleurs délais par l'envoi d'un e-mail à l'adresse électronique qu'il a enregistrée lors de la souscription de l'abonnement.

SNCF Voyageurs ne saurait être tenue responsable en cas d'absence de réception par l'Abonné de l'e-mail informant des modifications des horaires de train.

13.2.Retard

Dans le cadre de la Garantie Voyage, en cas de retard en gare d'arrivée supérieur ou égal à trente (30) minutes par rapport à l'horaire d'arrivée prévu sur le titre de transport, l'Abonné se verra attribuer, sur demande de sa part, une compensation de cinq (5) euros, sous forme de Bon d'Achat Digital.

Ce Bon d'Achat Digital permet d'obtenir une réduction de cinq (5) euros sur l'achat d'un billet de train SNCF (hors Abonnement MAX SENIOR, OUIGO). Il est cessible et valable pendant un (1) an à compter de sa date d'émission.

Pour cela, l'Abonné devra en faire la demande en ligne via g30.sncf.com, en renseignant la référence de son Dossier Voyage (DV), présente sur son titre de transport, son nom, la date du trajet et le numéro du train emprunté.

En aucun cas le retard d'un train en gare d'arrivée ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement monétaire (en espèce, par virement bancaire, etc.).

La compensation pour retard est due à l'Abonné quelle que soit la cause du retard. Elle s'applique indépendamment de l'éventuelle application de l'article 11.2, 3ème tiret des présentes Conditions Générales.

13.3.Annulation

Dans le cas où l'annulation d'un trajet réservé devait intervenir, SNCF Voyageurs en informera l'Abonné dans les meilleurs délais par l'envoi d'un e-mail à l'adresse électronique qu'il a enregistrée lors de la souscription de l'Abonnement et qui figure sur son espace MAX.

Si cette annulation est imputable à SNCF Voyageurs en sa qualité de transporteur, SNCF Voyageurs pourra proposer à l'Abonné de voyager à bord d'un autre train (« train éligible »), circulant à des dates et/ou heures différentes. En tout état de cause, l'Abonné pourra bénéficier des conditions de compensation décrites à l'article 11 des présentes Conditions Générales.

En outre, SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler automatiquement le trajet d'un Abonné si celui-ci n'a pas confirmé son voyage dans les Conditions décrites à l'article 4 des présentes Conditions Générales.

14.PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SNCF VOYAGEURS est titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés à « MAX SENIOR » et aux éléments et charte graphiques qui composent le signe « MAX SENIOR » à savoir.



En conséquence, l'Abonné s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle de SNCF Voyageurs portant sur le signe distinctif « MAX SENIOR » et sur les éléments et charte graphiques qui le composent.

Excepté en cas d'autorisation préalable et écrite de SNCF Voyageurs, toute reproduction, représentation, adaptation et/ou transformation partielle ou intégrale des droits de propriété intellectuelle relatifs au signe MAX SENIOR et ses éléments et charte graphiques, par quelque moyen que ce soit, est formellement interdite. Le non-respect de ces dispositions peut constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur.

L'Abonné s'interdit de déposer, de faire déposer, d'enregistrer ou de faire enregistrer, en son nom ou pour son compte, le signe « MAX SENIOR » et/ou les éléments et la charte graphiques composant « MAX SENIOR » ou tout signe susceptible de créer une confusion dans l'esprit du public, et ce pendant toute la durée de vie des droits de propriété intellectuelle attachés à « MAX SENIOR » et aux éléments et charte graphiques qui composent « MAX SENIOR ».

15.DONNÉES PERSONNELLES

15.1.Collecte et traitement des données personnelles

En souscrivant un abonnement MAX SENIOR, l'Abonné et le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) acceptent de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, qui seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil. L'Abonné et le Payeur sont seuls responsables des données qu'ils communiquent à SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs (9, rue Jean-Philippe Rameau, 93210 Saint-Denis) est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la souscription de l'Abonnement MAX SENIOR.

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité (champ obligatoire)
- Nom (champ obligatoire)
- Prénom (champ obligatoire)
- Date de naissance (champ obligatoire)
- Photographie numérisée (champ obligatoire)
- Document officiel d'identité numérisé (champ obligatoire)
- Adresse e-mail (champ obligatoire)
- Adresse postale (champ obligatoire si l'Abonné est le Payeur)
- Numéro de téléphone mobile (champ obligatoire)
- IBAN (champ obligatoire)
- Numéro de carte de Fidélité SNCF (champ facultatif)

Conformément à l'article 3 des présentes Conditions Générales, les données personnelles collectées peuvent appartenir à l'Abonné ou au Payeur, si celui-ci est différent de l'Abonné.

Les données personnelles sont collectées pour :

- Traiter les demandes de souscription aux Abonnements MAX SENIOR ;
- Procéder au suivi des commandes de billets dans le cadre de l'Abonnement MAX SENIOR ;
- Contacter le client dans le cadre du suivi de la vie de son abonnement (notamment pour les

- résiliations, confirmation de voyage, etc.)
- Traiter et suivre les réclamations de l'Abonné, avant et après le Trajet réservé et/ou effectué (y compris dans le cadre d'une demande en justice de l'Abonné en cas de communication des éléments concernant le voyage lors d'une procédure contentieuse) ;
 - Informer l'Abonné sur l'évolution de l'Abonnement MAX SENIOR ;
 - Informer l'Abonné sur les Trajets réservés ;
 - Etablir des études statistiques et des analyses marketing ;
 - Prévenir les fraudes, notamment les fraudes à l'abonnement et traiter les contraventions ;
 - Contrôler que le voyageur est bien le titulaire de l'abonnement à bord ou à quai ;

Lorsque l'Abonné a validé la première étape de souscription de l'Abonnement mais n'a pas finalisé la souscription. Dans ce cas, ses données seront uniquement utilisées pour l'inviter à poursuivre la souscription de l'Abonnement et pour l'informer sur les offres commerciales proposées par SNCF Voyageurs et/ou ses partenaires (sous réserve d'opt-in de sa part lors de la collecte des données).

SNCF Voyageurs peut être amenée à transmettre des données personnelles à des tiers lorsque la loi le requiert. Sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

Les données collectées directement ou indirectement par SNCF Voyageurs sont nécessaires à ces traitements et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Voyageurs.

Dans le cadre de la souscription et de la gestion de votre abonnement « MAX SENIOR », vos données personnelles sont mises à disposition de :

- La filiale de SNCF Voyageurs « CRMS » en charge de l'animation relationnelle du produit MAX SENIOR (communication clients destinées à promouvoir le produit ou informer le client concernant son actualité), et de la réalisation d'analyses de données limitées à des finalités d'amélioration de l'offre.
- Plusieurs services internes :
 - o La lutte antifraude (LAF) en charge d'analyser les données pour identifier les cas de fraudes ;
 - o Le Marketing en charge de l'analyse des besoins clients et des besoins business en vue de proposer de nouvelles fonctionnalités ;
 - o Relation Clientèle À Distance (RCAD) en charge des demandes clients après sollicitation par courriel, contact téléphonique ainsi que sur les réseaux sociaux ;
 - o Le service Système d'information (SI) en charge de l'aspect technique et notamment de la transmission des données au service concerné ;
 - o Le service Finance en charge de l'analyse financière de l'offre ;
 - o Le Centre de Service Partagé Comptabilité et Trésorerie (CSP Compta) en charge de validation des paiements effectués depuis SlimPay avant transmission auprès d'une banque.
- Différents fournisseurs externes
 - o en charge du développement de la base de données pour les communications clients par e-mail
 - o OU en charge du logiciel de paiement des abonnements ;
 - o OU en charge du logiciel de contrôle des documents d'identité.
 - o OU en charge de la solution de gestion des contrats ;
 - o OU en charge de la sauvegarde et maintenance de la base de données clients.
 - o OU l'intégrateur des évolutions fonctionnelles / SI de la solution Zuora
- Différents sous-traitants externes : cette liste de partenaires ci-dessus sera régulièrement mise à jour par SNCF Voyageurs, en fonction des contrats conclus.

Dans le cadre de ce traitement, certaines des données susvisées font l'objet de transferts à

destination de sous-traitants se trouvant en Europe. Ces transferts seront effectués dans le respect de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil.

15.2.Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel des Abonnés et des Payeurs sont conservées pendant toute la durée de souscription de l'Abonnement, et pendant une durée de deux (3) ans à compter de la fin de l'Abonnement, pour quelque motif que ce soit.

Les données à caractère personnel des Internautes n'ayant pas finalisé leur souscription de l'abonnement MAX SENIOR sont conservées pendant une durée de deux (3) ans à compter de leur collecte.

Les photocopies des documents officiels d'identité ne sont conservées que le temps nécessaire (avec un maximum de huit (8) jours) à la vérification de l'identité des Abonnés lors de la souscription de l'abonnement MAX SENIOR.

Certaines de ces données pourront être archivées afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat ou lorsque des obligations légales ou réglementaires le requièrent. L'accès aux données archivées sera strictement réservé aux services concernés de SNCF Voyageurs. Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription de droit commun. Ainsi, les factures seront conservées 10 ans et les données bancaires / IBAN pendant 5 ans.

15.3.Droit d'accès, de rectification, et d'opposition, suppression, limitation

Conformément aux articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil, l'Abonné, le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) et/ou l'Internaute peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification et de suppression, limitation des données à caractère personnel les concernant. Ils disposent également d'un droit d'opposition au traitement de leurs données pour des motifs légitimes.

L'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent exercer l'ensemble de ces droits :

- par mail, l'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent également exercer l'ensemble de ces droits en cliquant [ICI](#) :
- ou
- via le formulaire de contact disponible sur le site internet MAX SENIOR
- par courrier à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs Equipe Protection des Données –2 place de La Défense (CNIT 1) -BP 440 - 92 053 LA DEFENSE CEDEX.

En cas de réclamation, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (aux coordonnées indiquées ci-dessus). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

L'Abonné (ou l'Internaute) peut également s'opposer, sans frais, à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par SNCF Voyageurs et/ou ses partenaires. Il peut exercer ce droit en cliquant, à tout moment, sur le lien dédié situé au bas de chacun des courriers électroniques de prospection envoyés par SNCF Voyageurs.

15.4.Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès

L'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent également adresser des directives à SNCF Voyageurs afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de leurs données à caractère personnel respectives en cas de décès.

Les directives données par l'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'Abonnement MAX SENIOR. L'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent exercer l'ensemble de ces droits en contactant le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'Abonnement MAX SENIOR, selon les modalités indiquées à l'article 15.3 des présentes Conditions Générales.

15.5.Existence d'une prise de décision manuelle / automatisée

Conformément à l'article 13 f) du RGPD, le Responsable de traitement fournit les informations utiles concernant la logique, l'importance et les conséquences prévues d'une prise de décision automatisée pour la personne concernée :

Une prise de décision manuelle ou automatisée est réalisée dans le cadre de la Souscription à l'Abonnement et de la vérification des pièces d'identité du Payeur et de l'Abonné par la solution Ariadnext. Cette solution permet de s'assurer que les noms, prénoms, date de naissance soient conformes aux informations saisies par l'Abonné et/ ou le Payeur. Il s'assure également que la photo d'identité de l'Abonné est identique à celle présente sur le document d'identité fourni.

Par ailleurs une prise de décision manuelle ou automatisée est réalisée dans le cadre de la constatation d'une fraude ou d'impayés. A ce titre, l'information du blocage est présente dans une fiche client du logiciel Sales Force et dans Zuora permettant aux téléconseillers de connaître la raison et la fin du blocage.

Ce processus manuel ou automatisé est mis en place dans les cas suivants et pour une durée de :

- 6 mois dans les cas suivants de fraude avérée :
 - Divulgence volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné MAX SENIOR à un tiers et/ou utilisation par un tiers d'une réservation pour un Trajet réservé ou effectué sur un Train éligible grâce à un abonnement MAX SENIOR dont l'Abonné est bénéficiaire,
 - Utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée,
 - Fausse déclaration lors de la souscription de l'Abonnement et/ou usurpation de l'identité d'un tiers lors de la souscription
 - De l'abonnement ou lors du voyage (dans les conditions prévues par les articles 3.3, 4 ou 5 des présentes Conditions Générales),
 - Impossibilité, lors d'un contrôle à quai (par exemple, au dispositif d'embarquement) ou à bord du train, de pouvoir justifier grâce à un document officiel d'identité avec photographie de son identité de titulaire de l'abonnement au nom duquel le trajet en cours a été réservé,
 - Non-respect des articles 3, 4, 5 et 7 des présentes Conditions Générales,
 - Réservations abusives et ou incohérentes de plusieurs trajets sur un ou différents trains éligibles. Par exemple, deux (2) réservations au départ de gares différentes le même jour et dans la même tranche horaire,
 - Fraude à l'un des composants de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même,
 - Train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier),
 - Fraude à la compensation commerciale suite à une réclamation,
 - Constatation d'un ou plusieurs rejet(s) bancaire(s) non régularisé(s) durant le mois d'Abonnement en cours.

- 1 an dans les cas suivants :
 - Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
 - Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare,
 - Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du

- Livre II du Code pénal - partie législative),
 - Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
 - Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
 - Non-respect des dispositions prévues par le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.
- Jusqu'à la régularisation des impayés pour provision insuffisante.

Des codes rejets correspondent aux informations issues des banques et sont récupérées quotidiennement par SNCF Voyageurs pour les motifs suivants :

- Coordonnées bancaires inexploitable (IBAN invalide)
- Compte clôturé
- Compte débiteur invalide
- Opération non admise
- Contestation débiteur ou contestation d'une opération autorisée
- Code banque incorrect ou identifiant bancaire incorrect (BIC invalide)
- Pas d'autorisation ou absence de mandat
- Donnée mandat incorrecte
- Refus du débiteur
- Compte bloqué - Prélèvement SEPA interdit par le débiteur sur ce compte

L'Abonné dispose en outre des voies de recours suivantes :

Contactez le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur le site internet MAX SENIOR ou par téléphone au 09 80 98 01 66 s'il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l'encontre de celle-ci.

16.SERVICE CLIENT ET MÉDIATION

16.1.Coordonnées du service client

Toutes les demandes d'informations et/ou de précisions et toutes les réclamations éventuelles afférentes à l'Abonnement et au transport devront être adressées au Service Client de SNCF voyageurs pour l'Abonnement MAX SENIOR.

Le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'Abonnement MAX SENIOR est joignable à partir du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de l'espace MAX pour l'Abonné, rubrique Questions fréquentes.

Vous pouvez également joindre le Service Client par téléphone au 09 80 98 01 66, 7 jours sur 7, de 9h00 à 19h00 (service gratuit + prix d'un appel local).

16.2.Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

Dans le cadre de la Garantie Réclamation, les détenteurs d'un abonnement et/ou d'un billet MAX SENIOR peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via les « FAQ » du site Internet MAX SENIOR ou par téléphone au 09 80 98 01 66.

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés. SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

Les clients ayant acheté leur billet en agence de voyages agréée s'adressent directement à celle-ci. Le délai de cinq jours ne s'applique pas aux agences de voyages agréées.

16.3.Médiation

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.mediateur.sncf.com. Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation et son avenant signés respectivement le 5 février 2016 et 15 décembre 2016. Le Protocole est accessible sur le site internet du Médiateur et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

17.ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La souscription d'un Abonnement MAX SENIOR est soumise à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales par l'Abonné et le Payeur.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, et s'engage à en informer chaque Payeur (ainsi que chaque Abonné lorsque celui-ci est différent du Payeur) dans un délai raisonnable, par tout moyen.

Toutefois, nonobstant ce qui précède, toute modification significative des Conditions Générales de Vente sera soumise à l'acceptation préalable de chaque Payeur (ainsi que de chaque Abonné lorsque celui-ci est différent du Payeur).

18.DISPOSITIONS DIVERSES

Si une partie quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente devait s'avérer illégale, invalide ou inapplicable pour quelle que raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables. Les termes déclarés inexistantes sont remplacés par des termes qui se rapprocheront le plus quant à son contenu de la clause annulée.

19.DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

L'Internaute et/ou l'Abonné et/ou le Payeur accepte que tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions Générales soit, dans la mesure du possible, réglé lors de négociations amiables. A défaut, et dans les limites du droit applicable, le litige sera soumis à l'appréciation du tribunal du domicile du défendeur.

**ANNEXE : MODÈLE DE
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION
(Décret n°2016-884 du 29 juin 2016)**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de SNCF - Abonnement MAX SENIOR à envoyer à l'adresse : Service clients MAX SENIOR 62973 ARRAS CEDEX 9

Nous vous notifions par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services MAX SENIOR :

Contrat souscrit le :

Actif à partir du :

Nom de l'Abonné/Nom du Payeur (*) :

Numéro d'abonnement :

Adresse de l'Abonné :

Date :

Signature de l'Abonné ou du Payeur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

*(Rayez la mention inutile)