

# MON FORFAIT ANNUEL

+ SIMPLE, + AVANTAGEUX, + INNOVANT



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VERSION MISE À JOUR EN DECEMBRE 2015

### 1. DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

#### 1.1. TRAJETS CONCERNÉS.

« Mon Forfait Annuel » est un abonnement annuel à prélèvements mensuels (ou paiement comptant) donnant droit à un contingent annuel de voyages gratuits utilisables dans les trains à réservation obligatoire (TGV et INTERCITES) hors OUIGO et IDTGV, sur une sélection de parcours (renseignements sur l'ensemble des parcours disponibles, sur Internet ou auprès des points de vente SNCF agréés : agences de voyages, gares et boutiques). Le nombre de réservations comprises annuellement dans l'abonnement est indiqué à l'article 2.2.

Le Forfait Annuel est valable sur l'ensemble des trains SNCF (hors Ile de France, OUIGO et IDTGV) pour un parcours donné, dans les deux sens de circulation. Il permet également d'accéder à l'ensemble des gares desservies sur le parcours souscrit, ainsi qu'aux gares d'équivalence mentionnées ci-dessous si l'abonné a choisi pour gare principale l'une de celles listées ci-dessous :

- Paris Nord : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau.
- Paris Gare de Lyon : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau.
- Paris Montparnasse 1 et 2 : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau, Paris Montparnasse 3
- Paris Est : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau.
- Lille Flandres : Lille Europe
- Calais Ville : Calais Fréthun
- Besançon Franche Comté TGV : Besançon Viotte
- Belfort-Montbéliard TGV : Belfort Ville
- Lyon Perrache : Lyon Part-Dieu, Lyon St Exupéry TGV
- Lyon Part-Dieu : Lyon Perrache, Lyon St Exupéry TGV
- Lyon St Exupéry TGV : Lyon Part-Dieu, Lyon Perrache
- Marseille St Charles : Aix en Provence TGV.
- Aix en Provence TGV : Marseille St Charles
- Reims : Champagne-Ardenne TGV
- Champagne-Ardenne TGV : Reims
- Lorraine TGV : Metz, Nancy
- Metz : Lorraine TGV, Nancy
- Nancy : Metz, Lorraine TGV

Par dérogation, les titulaires d'un abonnement E-FORFAIT souscrit avant le 30/06/2008, conservent, lorsqu'ils l'ont obtenue, la possibilité d'utiliser pour l'ensemble de leur parcours, un abonnement Forfait Annuel Reims - Paris sur lignes classiques pour les trajets suivants en présentant leur dérogation et leur carte d'abonnement lors du contrôle à bord :

- Reims - Paris,
- Charleville-Mézières - Paris,
- Sedan - Paris,

L'abonné a la possibilité d'emprunter tous les trains (TGV, INTERCITES et TER) ainsi concernés sans restriction, dans la limite des places disponibles et du contingent de réservations accordé à l'abonné.

**L'accès est autorisé dans les mêmes conditions sur les trains circulant en période normale et sur les trains circulant en période de pointe. Le titulaire de l'abonnement Mon Forfait Annuel doit systématiquement et obligatoirement être muni d'une réservation pour le train effectivement emprunté (sauf cas de souplesse d'accès décrite au paragraphe 1.3) si celui-ci est à réservation obligatoire. La commande de ces réservations s'effectue exclusivement via le compte abonné sur Internet ([www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com), autres agences de voyages agréées en ligne proposant cette offre d'abonnement annuel) ou auprès du point de vente SNCF agréé de son choix (gares, boutiques ou agences de voyages).**

Après chaque réservation d'un ou plusieurs trajets depuis le compte abonné, un email reprenant les coordonnées de chaque place réservée, sera systématiquement envoyé. Si l'abonné a donné son accord à la réservation et dans les préférences générales de son compte, un SMS de rappel lui sera également adressé la veille du voyage afin de récapituler les informations relatives à chaque trajet réservé. Le document imprimé à partir du courrier électronique reçu et le SMS envoyé ne constituent pas des titres de transport. Toutefois, dans les cas prévus à l'article 4 des présentes conditions générales, ce SMS pourra être demandé lors du contrôle à bord. Par ailleurs, SNCF ne peut être tenue pour responsable de la non-réception des SMS.

Enfin, pour les clients titulaires d'un smartphone, l'application TGV Pro est un compagnon de voyages idéal permettant d'avoir toutes les informations sur les dossiers voyages en cours, connaître le placement à bord, recevoir des notifications en cas de perturbation, synchroniser les voyages avec le calendrier du smartphone. Elle est disponible sur Iphone, Android et Blackberry.

## 1.2. CONDITIONS D'ADHÉSION.

Le formulaire d'abonnement, incluant les présentes conditions générales de vente, est disponible et à compléter en ligne, sur Internet ([www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com), ...). Il est également possible de se rendre dans tous les points de ventes grandes lignes agréés SNCF (guichets des gares, boutiques et agences de voyages) où la demande d'adhésion pourra être initialisée et sera à envoyer par courrier avec les pièces justificatives demandées.

Sur internet, une fois le formulaire complété, l'adhésion peut être finalisée en ligne en numérisant et téléchargeant les pièces justificatives demandées. Elle peut également être finalisée en adressant ces pièces au service clients « Mon Forfait Annuel », à l'adresse suivante : SNCF - Abonnement « Mon Forfait Annuel », TSA 46303, 95905 CERGY-PONTOISE Cedex 9. Dans tous les cas la demande d'adhésion devra être **accompagnée impérativement du mandat de prélèvement récurrent SEPA daté et signé, du Relevé d'Identité Bancaire ou Postal français (RIB ou RIP)**, sauf si le client choisit le mode de règlement annuel et comptant, et **d'une photographie d'identité récente, en couleur sur fond clair** (format 35x41mm, non scannée et non photocopie) permettant l'identification sans ambiguïté du bénéficiaire ainsi qu'**une copie recto verso de la pièce d'identité de l'abonné et du payeur si différent**.

Les éléments transmis doivent être conformes à la saisie d'adhésion sinon, une nouvelle souscription devra être effectuée.

Les conditions d'utilisation de l'abonnement Mon Forfait Annuel supposent **la transmission obligatoire, lors de l'adhésion, d'une adresse email et d'un numéro de téléphone portable. À défaut, la demande d'adhésion sera refusée**. Cette adresse email et ce numéro de téléphone peuvent, par la suite, être modifiés gratuitement sur simple demande en ligne via le formulaire de contact disponible dans le compte abonné ou par courrier, **ou** appel au service clients « Mon Forfait Annuel » accessible au numéro 09 70 60 99 80 (Appel non surtaxé).

La demande d'adhésion et la signature électronique du contrat doivent parvenir au plus tôt 90 jours, et au plus tard le 9 du mois M-1, avant la date de début de validité de l'abonnement (obligatoirement le 1<sup>er</sup> du mois M). Au-delà, la date d'effet est reportée au 1<sup>er</sup> du mois M+1.

Si cette demande d'adhésion est complète, le client Forfait Annuel reçoit, par courrier électronique à l'adresse email indiquée, sa confirmation d'adhésion. La carte d'abonnement « Mon Forfait Annuel » accompagnée d'un échéancier des 12 prochains prélèvements lui parviendront alors, par courrier, dans les trois semaines suivant cette confirmation d'adhésion (hors aléas postaux, non imputables à SNCF). Ce courrier est à conserver précieusement afin de justifier de ses mensualités auprès de son employeur le cas échéant. Le client sera également informé de la date et du montant du premier prélèvement mensuel.

En cas de dossier non complet à réception de la demande, si les pièces nécessaires pour constituer le dossier ne sont pas parvenues au plus tard le 13 du mois M-1, le début de l'abonnement sera reporté au 1<sup>er</sup> du mois M+1.

Pour toute souscription de l'abonnement effectué sur Internet, le client dispose d'un délai de rétractation de 7 jours francs 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 8.

## 1.3. CONDITIONS D'UTILISATION.

L'abonnement « Mon Forfait Annuel » est rigoureusement personnel et incessible.

Chaque abonné reçoit une carte nominative, au format Iso (format carte bancaire), sur laquelle figurent ses nom et prénom, sa photographie, son numéro d'abonné, la mention de sa classe de voyage (2<sup>nde</sup> ou 1<sup>ère</sup>), le trajet pour lequel l'abonnement est valable et la date de fin de validité de la carte. Un code barre 2D est également présent.

La carte est renouvelée tous les trois ans, sans que cela n'engage pour autant l'abonné sur une durée autre que celle de son abonnement initial. L'abonnement, quant à lui, débute le premier jour d'un mois et est valable pour une durée de douze mois consécutifs à partir de ce jour (hors cas de suspension éventuel de l'abonnement).

Un mois et demi au plus tard avant l'échéance des 12 prélèvements mensuels, une information écrite est envoyée, à l'abonné l'invitant, s'il le souhaite, à informer SNCF par email, avec confirmation par courrier, de sa volonté de résilier le contrat à son échéance.

**Attention** en cas d'absence de réponse de la part de l'abonné au plus tard 21 jours avant la date d'expiration de l'abonnement, le contrat est reconduit tacitement pour une durée de 12 mois.

Sous réserve du respect des conditions détaillées à l'article 8 ci-dessous, l'abonnement peut, après les 12 premiers prélèvements, être résilié à tout moment par le client, SNCF renonce alors à la perception de l'indemnité de résiliation. La demande de résiliation reçue par le service client au plus tard le 9 inclus du mois M prendra effet à la fin du mois M. A défaut elle prendra effet à la fin du mois M+1.

Les échanges de réservation ne sont possibles qu'avant le départ du train. Seule une réservation est alors soustraite du compte du client. Après l'heure de départ du train, il ne s'agit plus d'un échange puisque la place ne peut être remise à disposition des autres voyageurs, une nouvelle réservation sera alors décrémentée.

L'échange de réservation s'effectue soit :

- sur votre compte abonné sur internet ([www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com), agences de voyages agréées en ligne)
- auprès des gares et agences de voyages agréées SNCF
- sur les Bornes Libre Service et Bornes Express Pro en saisissant votre référence de dossier voyage ou votre n° carte Programme Voyageur

Les échanges de dernière minute, concernant les voyages du jour et du lendemain au profit d'un autre voyage effectué le même jour que le voyage initialement prévu, sont possibles :

- depuis un téléphone mobile avec le service WAP à l'adresse <http://www.tgv-pro.mobi> et l'application mobile TGV PRO (disponible sur Iphone, Android et Blackberry).
- avec le service « Échange Direct » via la ligne Express Pro, accessible au 3635 et dire « Pro » (0,40 € TTC/min, hors surcoût éventuel)
- auprès des gares, boutiques et agences de voyages agréées SNCF
- sur les Bornes Libre Service et Bornes Express Pro en saisissant votre référence de dossier voyage ou votre n° carte Programme Voyageur

Le service Souplesse d'Accès permet d'emprunter, sans garantie de place assise, le train précédent ou suivant le train initialement réservé vers la même gare et pour un départ le même jour uniquement. Ce service est exclusivement disponible pour les abonnés Forfait.

En considération du caractère incessible et personnel de la carte Mon Forfait Annuel, le client ne peut pas effectuer plus de quatre trajets par jour. Les trajets devront être espacés d'au moins deux heures au départ ou à l'arrivée pour des gares dans une même zone. Ainsi, par exemple, un client qui a effectué une réservation pour un train au départ de Paris-Est à 16h30 ne peut pas réserver pour un nouveau départ de cette même gare, ou d'une gare d'équivalence (Aéroport CDG TGV, Marne-La-Vallée Chessy TGV, etc.) avant 18h30.

Dans le cadre de la Garantie Voyage, Garantie Report ou Remboursement, en cas d'annulation d'un TGV sur lequel le client devait voyager, celui-ci peut, soit reporter son voyage dans un délai de 48h en échangeant son billet avant le départ, ou profiter de la Souplesse d'Accès en empruntant le TGV suivant, soit se faire rembourser son trajet en demandant un recrédit de son compte de réservation en envoyant son récapitulatif mensuel de voyages du mois concerné par les perturbations par email ou par courrier à :

SNCF - Abonnement Mon Forfait Annuel  
TSA 46303  
95905 CERGY-PONTOISE Cedex 9

## 2. TARIFS DE L'ABONNEMENT « MON FORFAIT ANNUEL »

### 2.1. MONTANT DES MENSUALITÉS.

Le prix de l'abonnement « Mon Forfait Annuel » est déterminé en fonction de la classe de voyage et du parcours choisi. L'ancienneté de l'abonné sur un produit forfait mensuel ou sur l'abonnement e-forfait sera également prise en compte et donnera lieu à un tarif privilégié si l'abonné bénéficiait avant son adhésion au Forfait Annuel du tarif accordé aux clients disposant de plus de deux ans d'ancienneté et consommant annuellement plus de 9 coupons mensuels par an.

Aucun tarif dégressif n'est appliqué dans le cadre de l'abonnement « Mon Forfait Annuel ».

Les tarifs en vigueur sont accessibles sur internet ou auprès des points de vente agréés SNCF (gares, boutiques et agences de voyages) lors de la demande de devis.

Une majoration tarifaire commune à tous les tarifs SNCF et homologuée par l'Etat pourra être appliquée annuellement. De ce fait, les tarifs peuvent évoluer en cours d'année, à une date commune à tous les contrats et non à la date anniversaire de chaque contrat pris individuellement. Tout changement du montant des mensualités fait l'objet de la part de SNCF d'une information, écrite et individuelle, préalable au prélèvement. L'évolution tarifaire, telle que mentionnée ci-dessus, ne saurait entraîner de résiliation de l'abonnement à d'autres conditions que celles définies à l'article 8 : RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT « MON FORFAIT ANNUEL ». Aucune majoration tarifaire ne sera rétroactive.

Les abonnés ayant bénéficié d'un tarif privilégié grâce à l'ancienneté acquise sur un produit forfait mensuel ou sur l'abonnement e-forfait Paris-Reims pourront maintenir leur tarif en cas de résiliation de cet abonnement et reprise, dans un délai maximal d'un an, d'un autre abonnement Forfait annuel ou forfait mensuel, quel que soit le parcours.

Toute résiliation d'un abonnement « Mon Forfait Annuel », à l'initiative du client ou de SNCF, sans reprise sous un an (ou sans limitation de durée en cas de maladie grave) d'un autre abonnement « Mon forfait Annuel » ou forfait mensuel (sous réserve d'acceptation de la demande par SNCF, en particulier dans le cas où la résiliation est à l'initiative de SNCF à la suite d'une fraude avérée) entraînera la perte du bénéfice de l'ancienneté acquise.

### 2.2. RÉSERVATIONS

Le Forfait Annuel donne au client le droit de disposer de 450 réservations au cours des douze mois de la période de validité. A la fin de cette période, le client perd définitivement le bénéfice des réservations non utilisées. En cas de reconduction, les réservations non utilisées ne seront ni reportées, ni remboursées sur le nouveau forfait.

En cas d'épuisement avant la fin des douze mois de la période de validité de la totalité du contingent de réservations allouées, le client reste redevable des mensualités impayées ou non encore échues. Il ne peut plus bénéficier des avantages du forfait, mais a toutefois la possibilité de le recharger en achetant des droits de réservations supplémentaires, vendues par lot de 10 au minimum et accessibles via le compte de l'abonné ou auprès du service clients. Le coût initial du lot est de 15€, il est fixe quel que soit le parcours ou la classe demandée. Le montant de l'achat de ces réservations supplémentaires sera débité sur le compte du client en même temps que la mensualité suivante. Pour les clients qui ont opté pour le paiement comptant, un virement devra être effectué pour acheter ces réservations supplémentaires. Ces réservations supplémentaires doivent être utilisées avant la fin des douze mois : en cas de reconduction du forfait, elles ne seront ni reportées, ni remboursées sur le nouveau forfait.

L'abonné au produit « Mon Forfait Annuel » ne doit voyager qu'avec des réservations associées à son compte abonné, il n'a pas le droit de voyager avec des réservations à 1,50€ achetées indépendamment de son compte, sinon, il s'expose à un redressement au prix du plein tarif lors du contrôle à bord et aucun remboursement ne sera effectué.

Le nombre de réservations auxquelles donne droit le Forfait Annuel peut être modifié par SNCF. Cette modification rentrera en vigueur lors du renouvellement du Forfait.

Le nombre de réservations allouées sur une période de douze mois pourra, de façon identique pour l'ensemble des abonnés, être adapté, augmenté ou diminué, en fonction de l'utilisation réelle. En cas de modification du nombre de réservations alloué, SNCF informera chaque abonné individuellement du nouveau barème applicable lors du renouvellement de son forfait.

## 3. REGLEMENT

### 3.1. MENSUEL PAR PRÉLÈVEMENT.

Le prix de l'abonnement est payable par prélèvements automatiques mensuels. Le client s'engage à accepter un nombre minimum de douze prélèvements.

Conformément à l'article 8 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. Les prélèvements sont effectués sur un compte courant bancaire ou postal domicilié en France, à l'exclusion des Comptes Épargne. Le montant des prélèvements correspond au 1/12<sup>ème</sup> de la valeur annuelle du titre au tarif en vigueur le jour de la commande du forfait. Pour les trajets effectués en mois M, le prélèvement est effectué le 4<sup>ème</sup> jour ouvré du mois M (soit entre le 4 et le 8 du mois M).

Toute demande de modification de l'abonnement ayant une incidence sur les prélèvements automatiques doit être envoyée par courrier et être reçue par le service clients « Mon Forfait annuel » au plus tard le 9 du mois M pour prendre effet au 1<sup>er</sup> du mois M+1.

Tout changement de domiciliation bancaire et/ou de payeur doit être transmis au service clients « Mon Forfait Annuel » au plus tard le 9 du mois M pour prise en compte le 1<sup>er</sup> du mois M+1 (le 1<sup>er</sup> du mois M+2 après cette date). Pour ce faire, le payeur envoie au service clients un RIB ou un RIP français en cas de changement de domiciliation bancaire. Si changement de payeur, un nouveau mandat de prélèvement récurrent SEPA lui sera envoyé, il devra être signé par le payeur avec renvoi au service client, accompagné du RIB ou RIP français, sauf si le client choisit le mode de règlement annuel et comptant, d'une copie recto verso de la pièce d'identité ou du Kbis du nouveau payeur et d'un courrier attestant la prise en charge des montants impayés, pour une réception le 13 du mois M au plus tard.

### 3.2. ANNUEL PAR VIREMENT, CHÈQUE DE BANQUE OU MANDAT CASH LETTRE.

Le client a la possibilité, s'il le désire, de payer en une fois, au moment de son adhésion, le montant des douze mensualités. Le règlement s'effectue alors uniquement par virement, par chèque de banque à l'ordre de SNCF ou par mandat cash lettre. Les autres dispositions reprises dans l'ensemble de ce document s'appliquent.

Deux mois avant l'échéance de son abonnement, le payeur reçoit une information écrite l'invitant à le renouveler. Afin de permettre la continuité de l'abonnement, le paiement par virement postal, par chèque de banque ou mandat cash lettre doit parvenir au service clients « Mon Forfait Annuel » au moins 21 jours avant la fin de l'abonnement. Le client doit s'assurer de la bonne réception du paiement au près du service client.

Le changement de mode de paiement est possible lors du renouvellement de l'abonnement. Le client peut opter, lors du renouvellement de son adhésion, pour l'option de prélèvements automatiques en envoyant au service clients « Mon Forfait Annuel » tous les justificatifs demandés dans l'article 3.1. La démarche inverse est également possible, dans les mêmes conditions (prélèvements > règlement comptant). \*

### 3.3. PAYEUR DIFFÉRENT DE L'UTILISATEUR.

Le payeur peut être différent de l'abonné, titulaire de l'abonnement. Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par le client).

Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun des abonnements.

### 3.4. INCIDENTS DE PAIEMENT.

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement dont le payeur ne prouve pas qu'il ne lui est pas imputable (prélèvement impossible), le client est contacté par le service clients « Mon Forfait Annuel ». Sous réserve de réception des informations nécessaires dans les délais impartis, le compte est débité le mois suivant d'un montant correspondant à la somme de deux mensualités. Durant cette période, le client peut continuer à utiliser son abonnement.

Si un autre incident de paiement, dont le payeur ne prouve pas qu'il ne lui est pas imputable, intervient pendant la période couvrant les 12 prélèvements suivants, le contrat est alors résilié d'office.

S'ajoute, en cas de résiliation avant les douze premiers mois suivant la date d'adhésion, une indemnité d'un montant égal à une mensualité. La mensualité ayant fait l'objet d'un incident de paiement reste due.

À la suite de la résiliation du contrat, l'abonnement sera invalidé sur les équipements de contrôle de SNCF et les réservations effectuées au-delà de la date de résiliation seront automatiquement supprimées.

Un client n'ayant pas payé sa dette auprès de SNCF ne pourra souscrire de nouvel abonnement annuel.

## 4. CONTRÔLE

La carte d'abonné, reçue à la suite de l'adhésion, doit être systématiquement présentée lors des contrôles en gare ou à bord des trains. La validité de l'abonnement est soumise, d'une part, à cette présentation et, d'autre part, à la possession d'une réservation pour le train emprunté (sauf en cas de souplesse d'accès comme défini dans le paragraphe 1.3). Le contrôleur pourra éventuellement demander à consulter le SMS de confirmation. Le fait de ne pas présenter la carte d'abonné, de ne pas disposer d'une réservation pour le train emprunté (sauf en cas de souplesse d'accès) ou de voyager en 1<sup>ère</sup> classe avec un abonnement valable en 2<sup>nde</sup> classe placent le voyageur concerné en situation irrégulière. À ce titre, il fait alors l'objet d'une régularisation, se traduisant par le paiement d'une indemnité, conformément à la réglementation SNCF en vigueur.

Les abonnés de Rethel, Charleville-Mézières et Sedan bénéficiant de la dérogation présentée à l'article 1.1 devront, en complément des éléments repris ci-dessus, être en possession de l'attestation leur conférant cette autorisation exceptionnelle. Ils devront la présenter systématiquement lors des opérations de contrôle à bord des TER.

En cas d'échange de dernière minute par téléphone mobile (WAP), le client doit présenter lors du contrôle à bord sa carte d'abonné et sur demande du contrôleur, l'e-mail de confirmation de sa réservation. L'abonnement étant strictement personnel, le client doit toujours être en mesure de justifier son identité lors des contrôles à bord des trains ou des opérations d'accueil-embarquement en gare. Il doit spontanément présenter une pièce d'identité au contrôleur s'il n'est pas en possession de sa carte d'abonné lors du contrôle, s'il ne l'a pas encore reçue, ou en cas de perte ou de vol.

Toute utilisation irrégulière de la carte d'abonnement constatée lors d'un contrôle donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire, conformément à la réglementation SNCF en vigueur.

## 5. MODIFICATION EN COURS D'ABONNEMENT DE LA CLASSE DE VOYAGE OU DU PARCOURS

La modification de classe ou du parcours en cours d'abonnement doit être demandée par écrit par l'abonné (ou par le payeur, quand abonné et payeur sont deux personnes distinctes). Cette modification entraînant une modification du contrat commercial de l'abonné (nouveau tarif, nouvelles conditions de voyage, nouveau trajet), l'abonnement initial sera par conséquent résilié et un nouvel abonnement sera créé pour le client par le Centre de Relation Client. Le client devra alors signer électroniquement son nouveau contrat. Cette résiliation ne sera pas sujette à indemnité et l'ancienneté acquise sur l'ancien abonnement sera prise en compte lors de toute demande de suspension ou résiliation du nouveau contrat afin de ne pas pénaliser l'abonné.

En cas de changement de classe, les réservations préalablement effectuées pour des dates postérieures à la date d'effet de la modification sont systématiquement annulées.

La modification prend effet le premier jour d'un mois ultérieur : pour prendre effet le 1<sup>er</sup> du mois M+1, elle doit être parvenue au plus tard le 5 du mois M au Service Clients « Mon Forfait Annuel ». Une nouvelle carte d'identification est adressée par courrier à l'abonné, précédée par l'envoi d'un courrier électronique confirmant la prise en compte de cette modification, à présenter au contrôleur en cas de retard de réception de la carte d'abonnement.

À réception, l'abonné doit renvoyer son ancienne carte au Centre de Relation Clients « Mon Forfait Annuel ».

Le nouveau montant des mensualités est prélevé à partir de la date d'effet de la modification demandée (prélèvement effectif le 4<sup>ème</sup> jour ouvré du mois).

En cas de paiement comptant, le mode de calcul est le même qu'en cas de paiement par prélèvement :

- si la somme due est supérieure à celle déjà encaissée, le client fait parvenir, avant la date d'effet de la modification, son règlement complémentaire au service clients « Mon Forfait Annuel » (dans les mêmes conditions que celles décrites à l'article 3.2),
- dans le cas inverse, SNCF rembourse l'abonné (ou le payeur s'il est différent de l'abonné) sous trente jours par virement.

## 6. PERTE OU VOL

La perte ou le vol de la carte d'identification doit être immédiatement signalé au service clients « Mon Forfait Annuel », par téléphone ou par courrier.

La carte d'identification est remplacée sans frais, dans la limite d'un renouvellement par année pleine d'abonnement. Au-delà, une indemnité de participation aux frais de fabrication et d'envoi d'un montant de 20 € sera demandée par SNCF à l'abonné (ou au payeur si l'abonné et le payeur sont distincts).

La nouvelle carte d'identification est envoyée à l'abonné, par courrier, dans un délai de quelques jours (hors aléas postaux) à partir de la date de réception de la demande de remplacement, sous réserve de disposer de la photographie du client. Une attestation d'abonnement sera transmise par e-mail en attendant la réception de la nouvelle carte.

Avant la réception de sa nouvelle carte, l'abonné devra donc présenter cette attestation d'abonnement, le SMS ou l'email de confirmation de sa réservation lors du contrôle à bord, ainsi qu'une pièce d'identité.

## 7. SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

Passé un délai de sept mois à partir de la date d'effet de l'adhésion, l'abonnement peut, à tout moment, faire l'objet d'une suspension à l'initiative de l'abonné (ou du payeur). Cette demande doit être adressée par écrit au service clients « Mon Forfait Annuel ». La demande de suspension pourra être refusée si l'abonné (ou le payeur) présente des incidents de paiement non résolus au moment de la demande et en absence d'une date de reprise de l'abonnement.

Pour pouvoir intervenir avant le 8<sup>ème</sup> mois du forfait, la suspension doit correspondre à un des cas énumérés ci-après et sur présentation d'un justificatif officiel (certificat médical, justificatif de l'employeur avec cachet de l'entreprise ou certificat de décès selon les cas de figure)

- cas concernant l'abonné (ou le payeur) : maladie de longue durée, congé maternité, congé parental, mutation, licenciement ou autre cas de cessation du contrat de travail.

- cas concernant le conjoint de l'abonné (ou du payeur) : décès.

Ce délai minimal de 7 mois révolus avant suspension ne s'appliquera pas, par exception, aux anciens titulaires d'un abonnement e-forfait Reims-Paris (ou Paris-Reims)

La durée de suspension est au minimum de deux mois et au maximum d'un an (sauf, par dérogation, en cas de longue maladie). Au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit.

Sauf mention de date spécifique de la part de l'abonné, la demande de suspension reçue par le service client au plus tard le 9 inclus du mois M pourra prendre effet dès le début du mois M+1. A défaut de réception dans ces délais, elle prendra effet au début du mois M+2 ou à la date demandée par l'abonné.

Pendant la période de suspension de l'abonnement, les prélèvements automatiques sont suspendus.

L'abonné (ou le payeur) doit indiquer dans sa demande de suspension la date souhaitée de reprise de l'abonnement. En cas de modification par rapport à la date de reprise communiquée lors de la demande de suspension, la nouvelle date souhaitée doit être parvenue au plus tard le 9 du mois M pour prendre effet le 1<sup>er</sup> du mois M+1.

Les réservations effectuées avant la demande de suspension pour des voyages survenant après le début de celle-ci sont automatiquement annulées et recredités. Le client pourra à nouveau réserver, afin de préparer ses futurs voyages, un mois avant la reprise de son abonnement.

La reprise de l'abonnement s'effectue pour une durée égale à 12 mois moins la durée effectuée avant la suspension, avec le nombre de réservations qui restaient avant la suspension. La reprise prend effet à compter du premier jour d'un mois.

À la reprise de l'abonnement, le premier prélèvement est effectué le 4<sup>ème</sup> jour ouvré du mois de la reprise. En cas de paiement comptant, l'abonnement est prolongé d'autant de mois que la durée de la suspension, il n'y a pas de nouveau paiement puisque le paiement a eu lieu en intégralité avant la suspension.

## 8. RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE L'ABONNÉ OU DU PAYEUR

L'abonnement peut être résilié à l'initiative de l'abonné ou du payeur (dans ce dernier cas, le payeur aura seul la charge d'en informer l'abonné).

La résiliation, quel qu'en soit le demandeur, entraîne la perception d'une indemnité forfaitaire, équivalant au montant d'une mensualité (ou 1/12 du coût annuel en cas de paiement comptant), si elle intervient avant les 12 premiers prélèvements (soit la 1<sup>ère</sup> année d'abonnement). Passé ce délai, l'abonné (ou le payeur) est ensuite libre de résilier son abonnement à tout moment, sans frais, sans être tenu d'attendre la date anniversaire de son adhésion.

La demande de résiliation reçue par le service client avant le 9 inclus du mois M prendra effet à la fin du mois M. A défaut elle prendra effet à la fin du mois M+1.

Par exception, aucune indemnité forfaitaire ne sera appliquée aux anciens titulaires d'un abonnement e-forfait Reims - Paris (ou Paris - Reims) ou en cas de changement classe de voyage / parcours.

Toute résiliation, sans réabonnement dans un délai inférieur à un an, entraîne la perte définitive de l'accès au tarif privilégié auquel avait pu prétendre l'abonné s'il répondait aux conditions d'ancienneté requises lors de son adhésion.

Après la résiliation, le client perd le bénéfice du forfait. La carte d'identification n'est plus valable à compter de la date d'effet de la résiliation. Les réservations effectuées par l'abonné au-delà de cette date sont automatiquement annulées.

À compter de la date d'effet de la résiliation, les prélèvements automatiques ne sont plus effectués. En cas de paiement comptant, le solde du compte client est établi au prorata du nombre de mois entiers restant à voyager avec l'abonnement. Si le compte du client est créditeur, le service clients « Mon Forfait Annuel » procède au remboursement du trop-perçu. Si le compte client est débiteur, la résiliation ne sera effective qu'après paiement des sommes dues mais le client ne pourra plus utiliser son abonnement et les mensualités ne seront plus dues pour les mois postérieurs à la date de résiliation demandée.

L'indemnité de résiliation avant prélèvement des douze premières mensualités ne sera pas due pour les cas énumérés ci-après et sur présentation d'un justificatif officiel (certificat médical, certificat de décès ou justificatif de l'employeur avec cachet de l'entreprise selon les cas de figure)

Cas concernant l'abonné (ou le payeur) ou son conjoint :

- décès,
- maladie de longue durée.

Cas concernant uniquement l'abonné (ou le payeur) :

- congé de maternité (sur le justificatif fourni par l'employeur doivent apparaître les dates de début et de fin précises de ce congé ainsi qu'un cachet de l'entreprise),
- congé parental (sur le justificatif fourni par l'employeur doivent apparaître les dates de début et de fin précises de ce congé ainsi qu'un cachet de l'entreprise),
- licenciement ou autre cas de cessation du contrat de travail (sur présentation d'un justificatif de l'employeur sur lequel est apposé le cachet de l'entreprise),
- mutation (sur présentation d'un justificatif de l'employeur sur lequel est apposé le cachet de l'entreprise ; possibilité de modifier le trajet de l'abonnement et de conserver le bénéfice de l'ancienneté, voir paragraphe 5)

## 9. RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE SNCF

Le contrat est résilié de plein droit par SNCF, avec effet immédiat, pour les motifs suivants :

- utilisation frauduleuse de la carte (ex : voyages effectués avec la carte « Mon Forfait annuel » en utilisant des réservations gratuites ou à 1,5€ dans une période durant laquelle l'abonnement a été suspendu),
- fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement,
- fausse déclaration,
- falsification des pièces jointes,
- prêt de la carte d'identification à un tiers,
- falsification de la carte d'identification,
- constatation de deux rejets bancaires sur une période couvrant 12 prélèvements successifs (les périodes de suspension n'étant pas prises en compte dans ce délai), pour les paiements par prélèvements automatiques. Si la résiliation intervient avant le paiement des douze premières mensualités, une indemnité pour non-exécution de contrat, correspondant au montant d'une mensualité, est également due,
- un nombre conséquent et abusif de demandes de renouvellement de carte, pouvant laisser suspecter un comportement frauduleux,
- comportement injurieux face à un agent SNCF,
- vandalisme du matériel propriété SNCF.

La résiliation n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

La résiliation entraîne la perception d'une indemnité forfaitaire, équivalant au montant d'une mensualité (ou 1/12 du coût annuel en cas de paiement comptant), si elle intervient avant les 12 premiers prélèvements.

Le service clients Mon Forfait Annuel notifie la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu du payeur. La résiliation prend effet à la date de 1<sup>ère</sup> présentation de ce courrier.

Tout client dont l'abonnement a été résilié s'engage à restituer sa carte d'identification par courrier au service clients Mon Forfait Annuel dans les 5 jours ouvrables suivant la date d'effet de la résiliation. Toute carte indûment utilisée sera confisquée lors du contrôle à bord et son utilisateur, voyageant sans titre de transport, sera passible de poursuites pénales.

En cas d'utilisation frauduleuse de l'abonnement, SNCF se réserve le droit de refuser toute demande de réabonnement faite par l'auteur de la fraude, que ce soit à son bénéfice ou au bénéfice d'une tierce personne en tant que payeur, pendant une durée de deux ans.

Dans le cas où l'abonné n'est pas le payeur, l'abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer au service clients « Mon Forfait Annuel » un nouveau payeur.

## 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 [www.tgv.com](http://www.tgv.com).

## 11. DONNÉES PERSONNELLES

SNCF Mobilités - Abonnement Mon Forfait Annuel souhaite recueillir les informations vous concernant pour la bonne gestion de votre contrat. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer :

- les abonnements
- la relation client
- les réclamations ;
- l'analyse des besoins des voyageurs ;
- l'élaboration de statistiques ;

Les destinataires des données sont SNCF Mobilités (SNCF - Abonnement Mon Forfait Annuel), sa filiale chargée du service mon Forfait Annuel et son prestataire externe en charge de la gestion des abonnements.

Les données obligatoires pour traiter la demande d'adhésion du client sont signalées par un astérisque, les autres données sont destinées à mieux le connaître. Tout défaut de communication des données obligatoires entraînera une impossibilité de traiter la demande d'adhésion

et la destruction du dossier. Ces données permettront notamment à SNCF d'envoyer les éléments pour la signature du contrat électronique par SMS et de pouvoir adresser les coordonnées de places réservées par email ainsi que le SMS de rappel.

Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant, ainsi qu'un droit d'opposition pour motifs légitimes.

Vous pouvez exercer ces droits en envoyant un courrier à :

SNCF - Abonnement Mon Forfait Annuel  
TSA 46303  
95905 CERGY-PONTOISE Cedex 9

En cas de refus de l'abonné de permettre la conservation par le service clients Mon Forfait Annuel du fichier de sa photographie numérisée, une nouvelle photographie sera exigée pour la fourniture d'une nouvelle carte (renouvellement, perte, vol...). SNCF peut librement communiquer par voie électronique aux abonnés des offres commerciales et promotionnelles relatives aux forfaits, si ceux-ci ne s'y opposent pas.

Concernant les autres produits de SNCF, le consentement, expressément formulé, de l'abonné devra avoir été recueilli au préalable.

## 12. DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes conditions générales de ventes sont susceptibles de changer sans préavis. Une version à jour est en permanence à la disposition des voyageurs sur le site [www.tgv.com](http://www.tgv.com) et sur demande auprès du service clients Mon Forfait Annuel. Assurez vous d'en consulter la version en vigueur en téléchargeant le texte sur le site [www.tgv.com](http://www.tgv.com). En cas de contradiction entre la version papier et la version téléchargée qui porterait sur la durée ou les caractéristiques de l'abonnement, la version la plus récente ne sera opposable au client que si elle lui est plus favorable.

Toute demande relative à l'abonnement « Mon Forfait Annuel » est à adresser à :

SNCF - Abonnement Mon Forfait Annuel  
TSA 46303  
95905 CERGY-PONTOISE Cedex 9  
09 70 60 99 80 (appel non surtaxé)  
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi.

Lorsque la carte d'identification est retournée au service clients « Mon Forfait Annuel » avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée », le contrat est immédiatement suspendu (cf. article 7). Les sommes perçues restent au crédit du compte client tant que le payeur ne se manifeste pas, et dans la limite du délai d'un an mentionné à l'article 7.

L'abonné déclare être informé que tout appel au service clients « Mon Forfait Annuel » est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service.

Si l'abonné ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. L'abonné dispose également d'un droit d'accès aux diés enregistrements.

Fait à :

le :

Signature du titulaire de l'abonnement,  
Précédée de la mention «Lu et approuvé»

Signature du payeur (si différent),  
Précédée de la mention «Lu et approuvé»