

# Conditions Générales de Vente

## du site internet marchand du Service TER + Vélo

### Préambule

Les prestations du Service TER + Vélo présentes sur le Site Internet TER + Vélo sont proposées par l'Activité TER Auvergne-Rhône-Alpes au nom de SNCF Voyageurs et conformément à la convention d'exploitation du TER contractualisée avec le Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes. Le Site Internet TER + Vélo et le Service TER + Vélo sont la propriété de SNCF Voyageurs SA.

Le Service TER + Vélo propose la réservation en ligne de place de stationnement en consigne collective à vélo par la souscription d'abonnement.

Les abonnements proposés sont les suivants :

- Abonnement journée
- Abonnement mensuel
- Abonnement annuel
- Abonnement annuel 2 consignes

### Généralités

#### Article 1. Définitions et champ d'application

##### 1.1. Définitions

« Commande » désigne toute réservation effectuée et validée par l'utilisateur sur le site Internet TER + Vélo.

« Conditions Spécifiques d'Accès et d'Utilisation » désigne les conditions contractuelles propres à la prestation de réservation de place de stationnement en consigne collective à vélo. Ces conditions sont accessibles sur le Site.

« Prestation » désigne une prestation de fourniture de services, telle que la réservation de place de stationnement en consigne collective à vélo proposée sur le site.

« Site » désigne le site Internet TER + Vélo, édité par SNCF Voyageurs.

« Vous » ou « l'Utilisateur » désigne toute personne utilisant le site, notamment afin de réserver, commander et/ou acheter toute prestation proposée.

##### 1.2. Champ d'application

La commande d'une prestation est soumise aux présentes conditions générales de vente pour la réservation en ligne ainsi qu'aux conditions spécifiques d'accès et d'utilisation applicables au contenu de la prestation, les utilisateurs devant les accepter par un clic préalablement à toute commande.

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2022. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

L'utilisateur est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales. Il est conseillé à l'utilisateur de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé à l'utilisateur de lire les présentes Conditions Générales à chaque visite du site, dès lors que celles-ci peuvent être modifiées (sans rétroactivité). Le fait que SNCF Voyageurs ne se prévale

pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par ces dernières à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

## Article 2. Utilisation du Site TER + Vélo

### 2.1. Utiliser l'Espace de vente

#### Conditions d'utilisation

Pour accéder à l'espace de vente, l'utilisateur doit créer un profil personnel afin de contractualiser en son nom les prestations proposées sur le site. Les prestations sont personnelles et non cessibles. Vous êtes responsable financièrement de l'utilisation du site faite, tant en votre nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part.

Vous garantissez la véracité et l'exactitude des informations fournies par vous-même ou tout autre tiers utilisant vos données sur ce site.

Une utilisation du service de réservation de ce site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par SNCF Voyageurs, à tout moment, de vous permettre d'accéder aux prestations proposées sur ledit site.

### 2.2 Passation de Commandes

La procédure de passation des commandes comporte au minimum les étapes suivantes (après l'étape obligatoire d'identification) :

1. Vous effectuez votre sélection.
2. Suite à votre requête, le site vous communique l'offre de prestations choisie.
3. Vous validez la prestation de votre choix.
4. Un récapitulatif reprenant l'ensemble de vos choix et le prix total de la ou des prestation(s), vous permet de vérifier le détail de votre commande.
5. Vous devez alors vous assurer que toutes les informations affichées sont conformes à vos indications (Nom, prénom, dates, localisation du site, prix, identité, numéro de carte « Oûra », âge, etc.) ; elles ne pourront plus être modifiées après validation de votre commande.
6. Vous acceptez les présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques d'Accès et d'Utilisation qui sont applicables.
7. Vous validez votre Commande. Le contrat est alors valablement conclu.
8. Le cas échéant, vous payez votre commande en ligne en mode sécurisé dans les conditions définies à l'article 3.
9. SNCF Voyageurs vous transmet dans les meilleurs délais, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant votre commande et reprenant les éléments essentiels tels que l'identification de la prestation commandée, le prix et la quantité. Toutes les mentions figurant dans ce courrier électronique de confirmation de commande seront réputées constituer l'accord entre vous et TER + Vélo, si vous ne les avez pas contestées par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront être contestées que pour autant qu'elles diffèrent de la commande que vous avez effectuée.
10. Dans l'hypothèse où vous ne recevriez pas de confirmation de commande, il vous incombe de contacter TER+Vélo dans les conditions prévues à l'article 5. Il est de votre responsabilité de vous assurer que les informations (identité, adresse électronique, adresse postale, etc) que vous

communiqués lors de votre commande sont correctes, et d'informer immédiatement TER + Vélo, par téléphone au 0800 30 20 16 ou par l'adresse électronique présente sur le site, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de leur permettre de s'assurer que vous bénéficierez des prestations que vous avez commandées.

### 2.3. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de SNCF Voyageurs, les données conservées dans le système d'information, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés ou dans les systèmes de contrôle, ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par la SNCF constituent des preuves ayant force probante de l'écrit.

### 2.4. Droit de rétractation

Sauf dans les cas où l'exécution de la prestation a commencé, le client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre de prestation pour se rétracter. Cette rétractation devra être adressée par courrier au Service Clientèle – Direction Marketing et Relation clients – SNCF TER Auvergne-Rhône-Alpes – Tour Incity – 116 Cours Lafayette 69003 LYON CEDEX 03.

Dans un délai de 30 jours à compter de la date de rétractation, le client sera remboursé des sommes versées par bon voyage.

## Article 3. Conditions financières des prestations

### 3.1. Prix et Taxes

#### Dispositions générales

Les descriptifs des prestations présentés sur le site précisent, pour chaque prestation, les éléments inclus dans le prix sauf indication contraire, les prix des prestations sont généralement entendus toutes taxes, frais et coûts de service y afférents compris. Les coûts et les frais de service correspondent aux coûts liés aux prestations commandées par l'utilisateur, supportés par les partenaires et notamment les taxes indirectes (TVA, autres taxes similaires) et les autres frais nécessaires au traitement des commandes des utilisateurs.

### 3.2. Paiement du prix

Le règlement du prix des prestations que vous achetez dans l'espace de vente intervient le jour de la commande. Il sera procédé au débit du montant total de la prestation lors de la validation de l'enregistrement des droits d'accès dans la centrale de réservation.

Il s'effectue directement auprès de l'établissement bancaire partenaire lors de la commande, par communication de votre numéro de carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé. Sauf dispositions contraires prévues dans les conditions spécifiques, les paiements réalisés sur le site s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison qui vous est imputable, la vente de ces prestations serait annulée, les frais en découlant étant à votre charge, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à votre encontre.

## Article 4. Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des prestations proposées sur le site. Pour rappel, conformément aux CSAU, toute responsabilité de SNCF Voyageurs liée à l'utilisation que le client pourrait faire du service, de la consigne et de son vélo, ou des dommages que le client pourrait

causer à lui-même ou à des tiers du fait de cette utilisation, est entièrement exclue. L'utilisateur s'engage à être en possession d'une assurance responsabilité civile à tout moment de l'utilisation des prestations.

## Article 5. Informations et réclamations

Toute demande d'informations, de précisions et de suivi de commandes doit être adressée au Service Clients TER + Vélo, par l'adresse électronique présent sur le site ou par téléphone au 0800 30 20 16. Les réclamations doivent être adressées au Service Clientèle - Direction Marketing et Relation clients - SNCF TER Auvergne-Rhône-Alpes – Tour Incity – 116 Cours Lafayette 69003 LYON CEDEX 03.

## Article 6. Propriété intellectuelle

### 6.1. Généralités

SNCF Voyageurs est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au site qui leur appartiennent ou détiennent les droits d'usage y afférents.

L'accès au site ne vous confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au site, qui restent la propriété exclusive de SNCF Voyageurs.

Les éléments accessibles sur le site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que SNCF Voyageurs détient.

Sauf dispositions signalées dans les présentes Conditions Générales, vous ne pouvez, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du site sans l'autorisation écrite préalable de SNCF Voyageurs.

Vous êtes informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le scrapping ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément du site, y compris les offres de prestations qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales.

L'exploitation non préalablement autorisée par SNCF Voyageurs, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du site pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

Seul est autorisé l'usage d'une partie non substantielle du site à des fins strictement privées et non commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du site est interdite sans autorisation préalable de SNCF Voyageurs.

### 6.2. Logiciel

L'utilisation de tout logiciel téléchargé sur le site permettant d'accéder à certains services est régie par les termes de la licence l'accompagnant. Vous vous engagez à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il vous est conféré un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non transmissible et non exclusif sur ce logiciel afin de pouvoir, exclusivement, accéder aux services qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant, ou utilisant le logiciel, vous vous engagez à respecter cette condition.

## Article 7. Responsabilités et Garanties

SNCF Voyageurs ne garantit pas que le site sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le site fonctionnera sans interruption ou panne, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés.

SNCF Voyageurs ne sera en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

SNCF Voyageurs ne sera pas responsable en cas de dommage prévisible ou imprévisible, matériel ou immatériel (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site.

Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Vous reconnaissez avoir vérifié que la configuration informatique que vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

## Article 8. Protection des données personnelles

Les informations que vous communiquez sur le site permettent à SNCF Voyageurs, de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site et, le cas échéant, de gérer le fonctionnement de l'espace client. Elles permettent également à TER + Vélo de gérer le bon suivi de votre abonnement.

Les informations fournies dans ce formulaire feront l'objet d'un traitement informatisé. Les destinataires de ces informations sont les personnes habilitées de SNCF VOYAGEURS (responsable de traitement TER Auvergne-Rhône-Alpes et DPO (Délégué à la protection des données) de la Région Auvergne-Rhône-Alpes ou de leurs prestataires agréés pour la gestion du tarif/service TER+Vélo. Ces informations pourront également servir – sur la base du consentement – à envoyer les actualités et bons plans TER Auvergne-Rhône-Alpes et/ou l'information trafic sur les lignes TER AURA et/ou les informations liées aux activités et publications de la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Conformément à la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne, justifiant de son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, ainsi que ses droits à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), en adressant une demande à SNCF VOYAGEURS via le [formulaire dédié](#). Les données sont conservées 12 mois après la fin de validité de votre dernier abonnement

## Article 9. Droit applicable et Juridictions Compétentes

Les présentes Conditions Générales, et plus généralement le contrat que vous concluez avec SNCF Voyageurs sont soumis au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

À défaut de règlement amiable d'une réclamation relative aux prestations, l'affaire sera portée devant la juridiction territorialement compétente.