

Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service Réservation Vélo Centre-Val de Loire

Le service Réservation Vélo repose sur le respect des règles définies ci-après, par les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service Réservation Vélo.

L'utilisation du Service est soumise aux présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service en vigueur au moment de la réalisation d'une réservation vélo. Tout utilisateur du Service s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service et à les accepter sans conditions ni réserves.

Définitions

Pour les besoins des présentes, les termes suivants sont définis comme suit :

- « **Service** » ou « **Service Réservation Vélo** » : désigne le Service proposé par SNCF Voyageurs sur le périmètre TER Centre-Val de Loire, qui permet de réserver une place vélo à bord des trains désignés ci-après.
- « **Utilisateur** » : désigne la personne souhaitant réserver un espace vélo.
- « **Internaute** » : désigne toute personne visitant le Site sans y être inscrite.
- « **SNCF Voyageurs** » : Société Anonyme (SA), inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584, dont le siège est à Saint Denis (93200), 9 rue Jean-Philippe Rameau.
- « **Conditions d'Utilisation** » : désignent les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service qui ont pour but de fixer les règles d'utilisation du Site et du Service Réservation Vélo.
- « **Site** » : désigne le site du Service Réservation Vélo disponible à l'adresse suivante <https://resa.velo-centrevalde Loire.fr>

Mentions légales :

Hébergeur du Site : CELYA, SAS au capital de 37 000 Euros, inscrite au RCS de Nantes sous le numéro 384585824, Ayant son siège 298 ROUTE DE VANNES, 44700 ORVAULT

Téléphone : (0)2 28 01 56 56, Fax : +33 (0)2 28 01 56 56

I- Présentation du Service Réservation Vélo

Le Service Réservation Vélo est un service qui permet à l'Utilisateur d'acheter :

- Une réservation à 1€, par vélo et par train, afin de disposer d'un emplacement vélo garanti ;
- Les samedis, dimanches et jours fériés
- Sur les lignes et trains suivants :
 - o Paris - Les Aubrais - Bourges, sur des trains dont le numéro commence par **39XX**,
 - o Paris - Montargis - Nevers, sur des trains dont le numéro commence par **59XX**,
 - o Paris - Orléans / Les Aubrais - Tours, sur des trains dont le numéro commence par **14XXX**,
 - o Orléans - Tours, sur des trains dont le numéro commence par **16XXX**,
 - o Paris-Etampes-Orléans, sur les trains dont le numéro commence par **8605XX**
 - o Orléans-Vierzon, sur les trains dont le numéro commence par **861XXX**
 - o Orléans-Blois et Tours-Blois, sur les trains dont le numéro commence par **8602XX**
 - o Vierzon-Bourges-Nevers, sur les trains dont le numéro commence par **861XXX**
 - o Tours-Bourges-Nevers, sur les trains dont le numéro commence par **8608XX**

A compter du 8 juin 2024 :

- o Tours-Saumur, sur les trains dont le numéro commence par **8601XX et 8637XX**
- o Orléans-Nantes-Le Croisic, sur les trains dont le numéro commence par **8600XX**

Cependant, cette réservation n'est pas un titre de transport pour le voyageur. Les voyageurs doivent être munis d'un billet ou abonnement SNCF valide en complément de la réservation vélo.

Description du Service Réservation Vélo

Pour bénéficier du Service Réservation Vélo, il faut se rendre sur le site <https://resa.velo-centrevaldeloire.fr/> et compléter les informations demandées.

Le Service Réservation Vélo n'est pas un contrat de transport pour le vélo. En cas de situation inopinée, la SNCF Voyageurs ne prévoit pas de transport de substitution pour les vélos.

II- Service mis à disposition des Utilisateurs

- Un service d'aide téléphonique est à disposition des utilisateurs au 0.800.70.33.33 (appel gratuit et service payant), du lundi au samedi de 6h00 à 20h00 (sauf jours fériés) : l'Utilisateur a la possibilité de poser toutes les questions relatives à l'utilisation du service sur le Site de réservation vélo.
- Il est également possible de faire une **réclamation ECRITE** par le formulaire prévu à cet effet : [ici](#)

III- Utilisation du Site et du Service

a) Respect de l'objet et de la finalité du Site et du Service

L'Utilisateur s'engage à respecter l'objet et la finalité du Site et du Service.

Chaque Utilisateur s'engage à fournir des informations personnelles exactes et exhaustives afin de pouvoir être recontacté en cas d'aléa inopiné.

Il s'engage également à maintenir l'ensemble de ces informations à jour.

SNCF Voyageurs ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une utilisation à titre professionnel ou commercial du Service.

En outre, il est interdit d'accomplir des actions visant à contourner la structure tarifaire du Service Réservation Vélo.

SNCF Voyageurs se réserve le droit d'exclure sans préavis tout Utilisateur qui ne respecterait pas les présentes dispositions.

b) Logiciels d'analyse

Afin d'améliorer la qualité des services et en particulier la performance du Site, des logiciels d'analyse générant des données concernant l'utilisation du Site (y compris l'adresse IP) sont utilisés.

Ces services d'analyse utilisent **des cookies** générant des données concernant l'utilisation du Site. Ces données sont utilisées pour aider à analyser l'utilisation du Site, à restituer des rapports et autres services relatifs à leur activité.

c) Sécurité

Il appartient à l'Internaute et/ou l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et sur le Site.

SNCF Voyageurs ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des dommages fortuits, matériels et/ou immatériels, directs et/ou indirects qui pourraient résulter de l'accès ou de l'utilisation du Site, y compris l'inaccessibilité, les pertes de données, détériorations, destructions ou virus qui pourrait affecter l'équipement informatique de l'Internaute et/ou de l'Utilisateur, et/ou de la présence de virus sur son Site.

IV- Obligations des Utilisateurs

a) Emplacement pour vélos

Les voyageurs doivent obligatoirement placer leurs vélos dans les espaces vélos aménagés à cet effet. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes ou les vitres extérieures des trains TER où se situent les espaces vélo et sont situés en 2^{de} classe. Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès

des vélos à bord du train en cas de sur-affluence.

b) Conditions de transport des vélos et trottinettes

Seuls les vélos classiques (VTT, VTC, vélo de ville, vélos enfants) et les vélos à assistance électrique sont autorisés à bord des trains TER Centre-Val de Loire. Les sacoches des vélos doivent être retirées avant l'accès au train pour limiter l'encombrement des espaces vélo.

Les vélos couchés, tricycles, tandems, vélos cargo, longtail, remorques pliées ou non pliées sont interdits à bord des trains TER Centre-Val de Loire.

Les vélos pliants, sous réserve qu'ils soient pliés (dimensions maxi 130x90 cm) et puissent tenir dans les emplacements réservés aux bagages, et les trottinettes (électriques ou non) sont acceptés gratuitement en qualité de bagages sans réservation et à raison d'un objet par voyageur. Ils doivent être placés dans les espaces réservés aux bagages afin de ne pas encombrer les espaces réservés aux voyageurs.

L'Utilisateur est responsable de son vélo (transport, maniement, surveillance) tout au long du trajet. Les opérations de chargement et de déchargement des vélos et trottinettes sont effectuées par les voyageurs, sous leur entière responsabilité.

A bord des trains repris dans le paragraphe 1, les vélos ne sont acceptés qu'avec une réservation qui est obligatoire et payante.

c) Identification des vélos avec réservation obligatoire transportés à bord

Chaque vélo pliant ou non déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions de l'article R. 2241-20 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme délaissé et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende, l'accès aux trains leur étant interdit.

d) Règles et sanctions relatives au transport des vélos avec réservation obligatoire à bord

Le voyageur doit se conformer aux dispositions de la présente réglementation. En cas de vélos entravant la circulation dans les couloirs ou l'accès des compartiments ou aux portes d'accès au train, les contrevenants s'exposent à une contravention de 4ème classe, conformément à l'article R 2241-23 du Code des transports (d'un montant minimum de 150€).

En complément de son titre de transport TER, le client doit réserver et payer une place à 1€ pour son vélo, sur chaque train TER emprunté.

Chaque réservation de place vélo est matérialisée par l'émission d'une réservation vélo par personne, qui devra être imprimé par l'Utilisateur. Ce billet comporte un coupon à découper qu'il faudra fixer au guidon du vélo. A défaut, le client devra être en mesure de présenter ce titre à bord du train, en même temps que le titre de transport (à défaut l'Utilisateur pourra présenter la réservation faite sur son téléphone).

Les réservations vélos pourront être contrôlées lors des accueils filtrage, sur les quais ou à bord.

Si un Utilisateur n'ayant pas de réservation vélo souhaite emprunter au dernier moment un train sur lequel la réservation vélo est obligatoire, il doit se présenter obligatoirement aux agents sur les quais ou aux agents à bord des trains. Ces derniers l'informeront sur la disponibilité des places :

- S'il reste des places, le client devra s'acquitter d'une réservation à 20€, payable auprès du chef de bord du train
- S'il ne reste pas de places, il sera orienté vers un autre train disposant de places libres.

A bord, dans le cas de non-respect de l'obligation de réservation, ou si l'Utilisateur ne se présente pas spontanément au contrôleur, ou s'il ne reste plus de place disponible, le voyageur s'expose à une régularisation d'un montant de 35€. En cas d'impossibilité de paiement ou de refus de paiement, un Procès-Verbal sera établi pour 85€, pour défaut de réservation valable.

Si le voyageur se soustrait aux interdictions du contrôleur de monter à bord car il ne reste plus de place disponible pour les vélos, il sera considéré en infraction. Le voyageur s'expose à une régularisation d'un montant minimum de 35€. En cas d'impossibilité de paiement ou de refus de paiement, un Procès-Verbal sera établi pour 85€, pour défaut de réservation valable.

Annulation et Échange de la réservation :

L'Utilisateur peut demander l'annulation et l'échange de sa réservation jusqu'à l'heure de départ de son train, en utilisant le lien « modifier ou annuler ici votre réservation » fourni dans le mail de confirmation de commande. Il devra alors préciser le numéro de billet afin de libérer la place vélo pour d'autres voyageurs et obtenir l'échange souhaité. Dans le cas d'une annulation, la réservation vélo est remboursée par virement bancaire au voyageur ayant payé par carte bancaire la réservation vélo.

Les réservations vélos délivrées en dernière minute par un agent SNCF Voyageurs ne sont pas échangeables ni annulables.

Avant de voyager avec son vélo, l'Utilisateur devra :

- Imprimer ses e-réservations : un coupon est à découper et à apposer sur le guidon du vélo en amont du voyage. Si l'utilisateur n'est pas en mesure d'imprimer, il devra présenter sa « e-réservation » directement sur son téléphone mobile et noter sur un papier libre ou étiquette à bagage, à accrocher sur le guidon, son nom, son numéro de réservation ainsi que les gares d'origine et de destination du voyage.
- Arriver 20 minutes avant le départ du train.
- Vérifier que le coupon de la réservation vélo est bien mis en évidence sur le guidon du vélo.

- En gare, circuler à pied à côté de son vélo et être attentif aux autres voyageurs sur tout le trajet en gare, sur les quais et lors de l'embarquement / débarquement. Ne pas emprunter les infrastructures non adaptées aux vélos.
- Sur le quai, repérer l'emplacement de la rame dédiée aux réservations à vélo, et enlever les sacoches.
- Prendre place dans le train si possible à proximité de l'emplacement à vélos (en 2nde classe).
- Avant l'arrivée du train, anticiper la récupération de son vélo et se rapprocher de la porte de sortie du train.
- Dans tous les cas, respecter les instructions du personnel des trains, pour des raisons de sécurité, ainsi que les consignes sanitaires en vigueur.
- La responsabilité de SNCF Voyageurs ne saurait être engagée en cas de dommages qui seraient occasionnés lors de l'emport ou du déchargement du vélo ou de dégradations qui seraient commises par un autre voyageur ou le cyclotouriste lui-même.

V- Disponibilité du Service

SNCF Voyageurs permet l'accès au Site et au Service par les Utilisateurs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Toutefois, l'interruption, la suspension ou l'indisponibilité de l'accès au Site ou au Service est possible en raison d'opérations de maintenance ou par suite de cas fortuit, cas de force majeure et/ou de tout évènement indépendant de la volonté de SNCF Voyageurs (tel que l'arrêt intempestif de connexion au réseau internet).

En pareil cas, SNCF Voyageurs s'efforce de mettre en œuvre toute mesure raisonnable pour limiter ces perturbations et y remédier pour autant qu'elles résultent de son fait.

L'Utilisateur doit s'assurer, d'une part, de la compatibilité de son matériel informatique et des logiciels installés pour accéder au Site ainsi que de l'accès à internet.

La responsabilité de SNCF Voyageurs ne saurait être engagée du fait de l'indisponibilité du Site et du Service.

Les Utilisateurs acceptent que SNCF Voyageurs puisse être amenée à modifier, suspendre, interrompre le Service de façon temporaire ou permanente avec ou sans préavis de ceux-ci.

VI- Sécurité et confidentialité

L'ensemble de la plateforme technique est protégé derrière des systèmes de firewall et de prévention d'intrusion et surveillé de manière continue.

Il appartient donc à l'Internaute et/ou l'Utilisateur de prendre toutes les mesures

appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

VII- Informations et contenus publiés dans le cadre de l'utilisation du Service

SNCF Voyageurs n'est ni garant, ni responsable de l'exactitude des informations renseignées sur le Site par les Utilisateurs.

Les informations publiées par SNCF Voyageurs sur le Site sont non-contractuelles et fournies à titre informatif, gratuit, et sans aucune obligation de la part de SNCF Voyageurs. SNCF Voyageurs peut les modifier sans préavis.

SNCF Voyageurs s'efforce de fournir sur le Site des informations aussi précises que possible. Toutefois, SNCF Voyageurs, ne pourra être tenue pour responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans la mise à jour, qu'elles soient de son fait ou du fait des tiers partenaires qui lui fournissent ces informations. L'Utilisateur est invité à vérifier toute information diffusée sur le Site auprès de sources officielles.

VIII- Modification des Conditions d'Utilisation

SNCF Voyageurs se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes Conditions d'Utilisation : elles s'imposent néanmoins à l'Utilisateur qui est invité à s'y référer le plus souvent possible afin d'en prendre connaissance.

Toutefois, toute modification portant sur une caractéristique essentielle du service sera portée à la connaissance des Utilisateurs dans un délai raisonnable et ce, par tout moyen.

Lors de campagnes promotionnelles des conditions particulières mentionnées sur le Site peuvent compléter les présentes Conditions d'Utilisation. En cas de contradictions entre les Conditions d'Utilisation et les conditions complémentaires, ces dernières prévaudront.

IX- Propriété intellectuelle

L'Internaute et/ou l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit sui generis du producteur de bases de données, droit des marques, noms de domaine...) de SNCF Voyageurs, et/ou de tout tiers.

Il en est de même pour les signes distinctifs des tiers qui sont protégés par la réglementation en vigueur.

L'Utilisateur reconnaît que la charte graphique, les éléments textuels, topographiques, graphiques, le logo et la dénomination présents sur le Site sont protégés par le droit d'auteur, et le cas échéant, par le droit des marques ou tous autres droits de propriété intellectuelle, SNCF Voyageurs en étant le seul titulaire. L'Utilisateur ne dispose que d'un droit d'usage personnel et non exclusif du Site aux fins, exclusivement, de consultation en ligne.

Toute reproduction, représentation ou diffusion de tout ou partie du par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de SNCF Voyageurs est formellement interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

Toute extraction, reproduction ou réutilisation de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle ou non du contenu des bases de données relatives au Site est interdite.

X- Collecte et Protection des données personnelles

SNCF Voyageurs met en œuvre, en qualité de responsable de traitement, des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture des services, objets des présentes conditions générales.

Les traitements mis en œuvre ont pour finalités et bases légales suivantes :

Finalités	Base légale
La gestion de ce service	Exécution du contrat
La transmission d'informations aux usagers sur le service,	Exécution du contrat
La réalisation de statistiques de fréquentation	Exécution du contrat
Le traitement des réclamations éventuelles	Exécution du contrat
L'envoi d'offres commerciales après recueil du consentement	Consentement

Les données à caractère personnel sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne seront pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités.

Les données sont collectées par le prestataire LS RESA, en sa qualité de sous-traitant. Elles peuvent être communiquées par SNCF Voyageurs à la Région Centre-Val de Loire, autorité organisatrice des transports, en sa qualité de destinataire des données à caractère personnel aux termes de la Convention d'exploitation conclue entre SNCF Voyageurs et la Région Centre-Val de Loire.

Elles sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans **après l'échéance du contrat.**

Conformément à la réglementation applicable, notamment la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) « RGPD » n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous avez la possibilité d'exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition ou d'effacement de vos données. Pour exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le Correspondant Données personnelles à l'adresse internet suivante : <https://sn.cf/td9ay> ou par courrier à l'adresse postale suivante : SNCF Voyageurs, A l'attention du Correspondant données personnelles, 116 Cours Lafayette, 69003 Lyon.

Si après avoir contacté le Correspondant Données personnelles vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous disposez du droit de déposer plainte auprès de l'autorité française de contrôle des données, la CNIL située 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris (www.cnil.fr).

a) **Les données collectées**

Les informations obligatoires sont :

- Nom ;
- Prénom ;
- Adresse email ;
- Téléphone ;
- Code Postal
- Pays

L'Utilisateur s'engage à communiquer des informations exactes le concernant.

b) **Finalités poursuivies par le traitement auquel les données sont destinées**

Les Utilisateurs sont informés que les informations qu'ils fournissent au moment de leur inscription au Service sont destinées à SNCF Voyageurs.

Ces données sont utilisées dans le cadre des finalités suivantes :

- Identifier la personne responsable de la réservation ;
- Adresser un mail :
 - De confirmation de la réservation avec le titre « e-réservation » en pièce jointe,
 - D'informations relatives au fonctionnement du service.

L'opérateur technique du traitement des données personnelles est le prestataire LS-, opérant sous la responsabilité de SNCF Voyageurs.

XI- Droit applicable, médiation et juridictions compétentes

Le droit français s'applique aux présentes.

Toute **demande d'information** doit être formulée auprès du Service Client par téléphone au 0 800 70.33.33 (appels gratuit et service payant), mis à la disposition des Utilisateurs du Service du lundi au samedi de 6h00 à 20h00.

Toute **réclamation** pourra être faite par le biais du formulaire de réclamations du site TER Centre-Val de Loire : [ici](#)

Toute contestation relative à l'interprétation et/ou à l'exécution des Conditions Générales pourra en cas de différend non résolu après une demande préalable faite auprès du Service Client, être soumise à une procédure de médiation :

- En contactant le Médiateur SNCF VOYAGEURS par courrier à l'adresse suivante : TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site <https://mediation->

sncf.my.site.com/mediation

- Et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main>

L'Utilisateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le Médiateur.

À défaut d'accord amiable, et dans les limites du droit applicable, le litige sera soumis à l'appréciation du tribunal du domicile du défendeur.