



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VERSION MISE À JOUR EN MAI 2009

1. DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

1.1. Trajets concernés

L'abonnement e-forfait est un abonnement annuel à prélèvements mensuels utilisable, dans les deux sens de circulation, pour les trajets :

- Reims – Paris,
- Champagne-Ardenne TGV – Paris.

Par dérogation, jusqu'au 30/06/2008 et dans le cadre d'une démarche promotionnelle de lancement du produit e-forfait, les titulaires, au 01/09/07, d'un abonnement Forfait utilisable sur les lignes classiques pour les trajets :

- Rethel – Paris,
- Charleville-Mézières – Paris,
- Sedan – Paris

seront autorisés à utiliser, pour l'ensemble de leur parcours, un abonnement e-forfait Reims – Paris aux prix pratiqués pour le trajet Paris – Reims. Ce droit leur restera acquis, même après la mise en place, à un autre prix, du produit e-forfait sur ces parcours.

Aucune nouvelle dérogation ne sera accordée après le 30/06/08.

Les abonnements e-forfait Reims – Paris et Champagne-Ardenne TGV – Paris sont tous les deux utilisables, dans les deux sens de circulation, sur les trajets Reims – Paris, Champagne-Ardenne TGV – Paris, Champagne-Ardenne TGV – Reims – Paris et Reims – Champagne-Ardenne TGV – Paris.

Les utilisateurs d'un abonnement e-forfait Reims – Paris sur les parcours Rethel – Paris, Charleville-Mézières – Paris et Sedan – Paris, pourront emprunter, dans les deux sens de circulation, les trains directs et ceux en correspondance à Champagne-Ardenne TGV ou à Reims.

L'abonné a la possibilité d'emprunter tous les trains sans restriction, dans la limite des places disponibles. **L'accès est possible dans les mêmes conditions sur les trains circulant en période normale comme sur les trains circulant en période de pointe. Pour les parcours effectués à bord de trains à réservation obligatoire, le titulaire de l'abonnement e-forfait doit systématiquement être muni d'une réservation pour le train effectivement emprunté. La commande de ces réservations s'effectue exclusivement sur le site voyages-sncf.com/eforfait.** Un mail reprenant les coordonnées de chaque place réservée sera aussitôt adressé à l'abonné. Un SMS lui sera également adressé la veille de chaque voyage pour lui rappeler ces coordonnées. Le document imprimé à partir du courrier électronique reçu et le SMS envoyé ne constituent pas des titres de transport. La SNCF ne pourra être tenue pour responsable de la non-réception des SMS.

En cas de perturbation des circulations, des SMS sont susceptibles d'être adressés à l'abonné pour l'informer de la situation.

1.2. Conditions d'adhésion

Le formulaire d'abonnement, incluant les présentes conditions générales de vente, est disponible aux guichets des gares de Reims, Champagne-Ardenne TGV et Paris-Est et par téléchargement sur les sites www.voyages-sncf.com/eforfait et www.tgv.com/eforfait.

Une fois complété, le formulaire d'adhésion doit être adressé au service clients e-forfait, à l'adresse suivante : SNCF - Abonnement e-forfait, TSA 46303, 95905 CERGY-PONTOISE Cedex 9, **accompagné impérativement de l'autorisation de prélèvement dûment remplie et signée, du Relevé d'Identité Bancaire ou Postal (RIB ou RIP)**, sauf si le client choisit le mode de règlement annuel et comptant, et **d'une photographie** (format 35*41mm non utilisée, non scannée et non photocopiée) permettant l'identification du bénéficiaire sans ambiguïté.

Les conditions d'utilisation de l'abonnement e-forfait supposent **la fourniture obligatoire, lors de l'adhésion, d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone portable**. Tout manquement à cette obligation entraînera un refus d'adhésion. Cette adresse et ce numéro de téléphone pourront, par la suite, être modifiés gratuitement sur simple demande par courrier ou par appel au service clients e-forfait accessible au numéro 0 892 89 51 51 (0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel).

La demande d'adhésion devra parvenir au plus tôt 90 jours et au plus tard 21 jours avant la date de première circulation souhaitée (obligatoirement le 1er d'un mois). Au-delà, la date d'effet est reportée au 1er du mois m+2.

Quatre jours environ après la réception de la demande d'adhésion, et si celle-ci est complète, le client e-forfait recevra, par courrier électronique, son numéro d'abonnement et la procédure d'accès au site www.voyages-sncf.com/eforfait, lui permettant d'effectuer ses réservations pour préparer ses futurs déplacements, sans attendre la réception de sa carte e-forfait. Dans le mois précédant le début de validité de son abonnement, le client recevra, toujours par courrier électronique, le code barre à imprimer pour le présenter au contrôleur en cas, exceptionnel, de non réception de la carte d'abonnement avant le premier voyage. La carte e-forfait lui parviendra, par courrier, dans les quinze jours précédents le début de l'abonnement (hors aléas postaux, non imputables à la SNCF). Le client sera également informé par courrier de la date et du montant du premier prélèvement mensuel.

1.3. Conditions d'utilisation

L'abonnement e-forfait est rigoureusement personnel et incessible.

Le client reçoit une carte d'abonné nominative, au format Iso, sur laquelle figurent ses prénom et nom, sa photographie, la référence de son abonnement, la mention de sa classe de voyage (2^{nde} ou 1^{ère}), le trajet emprunté et la date de fin de validité de la carte au format Iso. Un code barre est également présent sur la carte.

La Carte au format Iso sera renouvelée tous les trois ans, sans que cela engage pour autant le client sur la durée de son abonnement. L'abonnement débute le premier jour d'un mois et est valable pour une durée de douze mois consécutifs.

Deux mois, au plus tard, avant l'échéance des 12 premiers prélèvements mensuels, une information écrite est envoyée au client. Si le client souhaite résilier le contrat à l'échéance, il doit en informer la SNCF au plus tard 21 jours avant celle-ci. En cas d'absence de réponse de sa part, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée de 12 mois.

Sous réserve du respect des conditions détaillées au § 8, l'abonnement peut, après les 12 premiers prélèvements, être résilié à tout moment, la SNCF renonce alors à la perception de l'indemnité de résiliation à titre commercial. La résiliation prendra effet à l'expiration du dernier jour du mois m si la demande de résiliation parvient au service clients e-forfait au plus tard le 10 de ce même mois.

Au-delà, la date d'effet est reportée au dernier jour du mois m+1.

L'échange de réservation s'effectue soit :

- sur le site www.voyages-sncf.com/eforfait,

- sur les bornes installées dans les nouveaux espaces de vente des gares de Paris-Est, Reims ainsi que dans le hall de Champagne-Ardenne TGV.

Les échanges de dernière minute, pour les voyages du jour et du lendemain, au profit d'un autre voyage, effectué le même jour que le voyage initialement prévu, sont possibles avec le service « Échange Direct » via la ligne Express Pro, accessible au 36 35 et dire « Pro » (0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel).

Le service Accès Dernières Minutes permet avec la réservation initiale d'emprunter au dernier moment et sans garantie de place assise le train précédent ou suivant vers la même destination pour un départ le même jour uniquement.

En considération du caractère incessible et personnel de la carte e-forfait, le client ne peut effectuer deux réservations pour un même trajet (les trajets Paris – Reims ou Paris – Champagne-Ardenne TGV sont considérés comme un même trajet) si celles-ci ne sont espacées de moins de quatre heures. Ainsi, un client qui a effectué une réservation pour un train au départ de Paris-Est à 16h30 ne pourra pas réserver pour un nouveau départ de cette même gare avant 20h30. Toutefois, il pourra être exceptionnellement dérogé à cette règle pour les clients ayant manqué leur train. Dans les deux heures suivant l'heure de départ du train manqué, il leur sera possible de réserver pour le train suivant, sans devoir attendre quatre heures. Deux réservations seront alors soustraites du contingent mis à la disposition de l'abonné.

Dans le cas où un échange est effectué avant l'heure de départ du train initialement prévu, seule une réservation sera soustraite du compte du client. Après l'heure de départ du train, il ne s'agira plus d'un échange puisque la place ne peut être remise à disposition des autres voyageurs, deux réservations seront alors décrémentées.

2. TARIFS DE L'ABONNEMENT e-forfait

2.1 Montant des mensualités

Le prix de l'abonnement e-forfait, identique pour les trajets Reims – Paris et Champagne-Ardenne TGV – Paris, est déterminé en fonction de la classe de voyage et de l'ancienneté acquise par l'abonné, d'une part, sur l'abonnement Forfait (pour son calcul au moment de l'adhésion) et, d'autre part, sur l'abonnement e-forfait (pour l'évolution du prix des mensualités après l'adhésion).

Les tarifs en vigueur sont mentionnés sur le site www.tgv.com/eforfait.

Les tarifs pourront évoluer en cours d'année, à une date commune à tous les contrats et non obligatoirement à la date anniversaire de chaque contrat pris individuellement. Tout changement du montant des mensualités fera l'objet de la part de la SNCF d'une information, écrite et individuelle, préalable au prélèvement. Cette évolution tarifaire ne saurait entraîner de résiliation de l'abonnement à d'autres conditions que celles définies au §8 « Résiliation de l'abonnement e-forfait ». Aucune majoration tarifaire ne sera rétroactive.

Les conditions et critères d'ancienneté pour le choix tarifaire sont les suivants :

- l'ancienneté acquise sur un abonnement Forfait sera toujours prise en compte en cas de résiliation et d'adhésion à un abonnement e-forfait. Cet acquis est valable dans un délai maximal d'un an entre le moment de la résiliation de l'abonnement Forfait et l'adhésion au e-forfait,
- de même, l'ancienneté acquise sur l'abonnement e-forfait sera prise en compte en cas de résiliation de cet abonnement et report, dans un délai maximal d'un an, sur l'abonnement Forfait,
- toute résiliation d'un abonnement e-forfait ou Forfait, à l'initiative du client ou de la SNCF, sans reprise sous un an (ou sans limitation de durée en cas de maladie grave) d'un abonnement Forfait ou e-forfait (sous réserve d'acceptation de la demande par la SNCF, en particulier dans le cas où la résiliation est à l'initiative de la SNCF à la suite d'une fraude avérée), entraînera la perte du bénéfice de l'ancienneté acquise.

2.2. Réservations

Le droit de disposer de 500 réservations sur une durée de douze mois d'utilisation effective de l'e-forfait est inclus dans le montant des 12 mensualités. L'acquisition de réservations ne donnera lieu à une perception supplémentaire qu'en cas de dépassement du contingent de 500 réservations allouées. Ces 500 réservations sont mises à la disposition du client pour 12 mois effectifs d'abonnement. Au terme de ces 12 mois, au début du 13ème mois de circulation, 500 nouvelles réservations sont attribuées au client, en lieu et place du reliquat de l'année écoulée, sans possibilité de reporter les réservations non utilisées des 12 mois précédents.

En cas d'utilisation de la totalité du contingent de réservations allouées avant la fin des douze premiers mois d'abonnement, le client restera redevable des mensualités restant à couvrir jusqu'à la douzième incluse.

En cas de dépassement du contingent de réservations alloué (500), le client ne pourra plus utiliser son abonnement e-forfait, sauf s'il achète des réservations supplémentaires. Celles-ci seront vendues par 10 et ne seront pas transmissibles d'une année d'abonnement (12 prélèvements) sur l'autre.

Le nombre de réservations allouées sur une période de douze mois pourra, de façon identique pour l'ensemble des abonnés, être revu, augmenté ou diminué, en fonction de l'utilisation réelle. La SNCF s'engage à ce que, en cas de baisse, ce nombre ne soit jamais inférieur à 460. En cas de modification du nombre de réservations alloué, la SNCF informera chaque abonné individuellement du nouveau barème applicable.

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 sera prélevée.

Les prélèvements sont effectués sur un compte courant bancaire ou postal domicilié en France, à l'exclusion des Comptes Epargne. Le montant des prélèvements correspond au 1/12ème de la valeur annuelle du titre au tarif en vigueur le jour du prélèvement. Pour les trajets effectués en mois m, le prélèvement est effectué le dernier jour ouvré de m-1.

Toute demande de modification de l'abonnement ayant une incidence sur le montant des prélèvements doit être reçue par le service clients e-forfait avant le 10 du mois m pour prendre effet au 1er du mois m+1.

Tout changement de domiciliation bancaire et / ou de payeur doit être signalé auprès du service clients e-forfait avant le 10 du mois m pour prise en compte le 1er du mois m+1 (le 1er du mois m+2 après cette date). Pour ce faire, le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvement et l'envoie au service clients accompagnée d'un RIB ou d'un RIP.

3.2. Annuel par virement ou chèque de banque

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 ou par chèque de banque à l'ordre de la SNCF. Les autres caractéristiques reprises dans l'ensemble de ce document restent inchangées.

Deux mois avant l'échéance de son abonnement, le payeur reçoit un courrier l'invitant à le renouveler. Afin de permettre la continuité de l'abonnement, le paiement par virement postal ou par chèque de banque doit parvenir au service clients e-forfait au moins 21 jours avant la fin de l'abonnement.

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 remplissant et signant une autorisation de prélèvement puis en l'envoyant au service clients e-forfait accompagnée d'un RIB ou d'un RIP. La démarche inverse est également possible, dans les mêmes conditions (prélèvements > règlement comptant).

Les éventuelles hausses tarifaires intervenant en cours d'un abonnement payé comptant ne sont appliquées que lors du renouvellement de celui-ci, sans effet rétroactif.

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 défaut de paiement (prélèvement impossible), le client est contacté par le service clients e-forfait. Avec son accord et 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 et d'une indemnité forfaitaire de 10 euros au titre du préjudice subi par la SNCF (sauf en cas d'incident technique non imputable au payeur). Durant cette période, le client peut continuer à utiliser son abonnement.

Si un autre incident de paiement (sauf en cas d'incident technique non imputable au payeur) intervient lors de l'un des onze prélèvements suivants un prélèvement ayant fait l'objet d'un incident de paiement, le contrat est résilié d'office. Une deuxième indemnité forfaitaire de 10 euros est alors perçue. S'ajoute, en cas de résiliation avant les douze premiers mois suivants la date d'adhésion, une indemnité d'un montant égal à une mensualité.

A la suite de la résiliation du contrat, l'abonnement sera invalidé sur les équipements de contrôle de la SNCF et la carte d'identification pourra être retenue par les agents de contrôle de la SNCF.

Un client n'ayant pas payé sa dette auprès de la SNCF ne peut pas souscrire de nouvel abonnement e-forfait avant un délai de 3 mois à compter de la date de résiliation intervenue pour incident de paiement.

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 dans les trains à réservation obligatoire, à la possession d'une réservation pour le train emprunté. Le fait de ne pas présenter la carte d'abonné, de ne pas disposer d'une réservation pour le train emprunté ou de voyager en 1^{ère} classe avec un abonnement valable en 2^{ème} classe placent le voyageur concerné en situation irrégulière. A 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 au § 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.

Dans le cas où l'abonné n'a pas reçu sa carte d'identification lors de ses premiers voyages, il doit présenter une pièce d'identité et le deuxième courrier électronique reçu du service clients e-forfait, mentionnant son nom et portant le code barre 2D correspondant à son numéro d'abonnement. Le contrôleur peut alors vérifier la validité de l'abonnement. Cette procédure doit se limiter aux quinze premiers jours de validité de l'abonnement.

De même, en cas d'échange de dernière minute par téléphone mobile (WAP), le client doit présenter au contrôleur SNCF sa carte d'abonné et le SMS 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, qu'il n'ait pas encore reçu celle-ci, qu'il l'ait perdue ou qu'elle lui ait été dérobée.

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

La modification de classe est possible pendant toute la durée de l'abonnement et doit être demandée par écrit par l'abonné (ou le payeur, quand abonné et payeur sont distincts).

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^{er} du mois m+1, elle doit être parvenue au plus tard le 10 du mois m au Service Clients e-forfait. Une nouvelle carte d'identification est adressée par courrier à l'abonné, précédée, comme lors de l'adhésion, par l'envoi d'un courrier électronique contenant un code barre à présenter au contrôleur en cas de retard de réception de la carte d'abonnement. A réception, celui-ci doit renvoyer au Centre Gestion e-forfait son ancienne carte.

Le nouveau montant des mensualités est prélevé à partir de la date d'effet de la modification demandée (prélèvement effectif le dernier jour ouvré du mois précédent).

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 e-forfait (dans les mêmes conditions que celles décrites au § 3.2),
- dans le cas inverse, la 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 e-forfait, par téléphone ou par courrier.

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

Un courrier électronique avec code barre est adressé à l'abonné dès réception de sa demande, lui permettant ainsi de continuer à utiliser son abonnement en attendant la réception de la nouvelle carte. Si la demande est formulée avant le 10 du mois M, celle-ci lui sera adressée avant la fin du mois M+1. Si la demande est formulée après le 10 du mois M, celle-ci lui sera adressée avant la fin du mois M+2. Il doit spontanément présenter une pièce d'identité au contrôleur, avec le courrier électronique contenant le code barre.

Les réservations effectuées à l'avance à l'aide de la première carte, pour le mois suivant la déclaration de la perte, sont transférées sur la deuxième environ 3 jours après la création de cette dernière. Par contre, les réservations sur le mois en cours, restent affectées à la carte perdue.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport. Dans le cas où celui-ci a dû acheter des titres de transports pour voyager dans la période comprise entre la déclaration de la perte ou du vol de sa carte et la date de réception du courrier de prise en compte de sa demande de la nouvelle carte, l'abonné peut demander le remboursement de ces titres. Il doit pour ce faire adresser un courrier au Service Relations Clients SNCF (62973 ARRAS Cedex 9), en demandant le remboursement des titres de transport concernés, à condition d'avoir fait annoter sur ceux-ci par un contrôleur (le nom et le prénom du voyageur sur les titres achetés) sur présentation d'une pièce d'identité. Seuls ces titres sont susceptibles de faire l'objet d'un remboursement. L'abonné s'engage, en contrepartie, à annuler les réservations gratuites effectuées pour les mêmes dates afin de permettre la remise à disposition des places.

7. SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

Passé un délai de 7 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 e-forfait. La suspension pourra intervenir avant 7 mois dans les cas listés ci-après.

Cas concernant l'abonné (ou le payeur), sur présentation d'un justificatif : maladie de longue durée, congé maternité, congé parental, mutation, licenciement ou autre rupture de contrat de travail.

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

Le délai minimal de 7 mois avant suspension ne s'appliquera pas, par exception, aux anciens titulaires d'un abonnement Forfait Reims – Paris (ou Paris – Reims) disposant d'une ancienneté de deux ans révolus au 01/09/07 (correspondant à l'achat d'un minimum de 9 forfaits mensuels par an sur les deux dernières années d'abonnement).

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.

La suspension ne peut prendre effet qu'à partir du premier jour du mois suivant la demande (1^{er} du mois m+1), à condition que celle-ci soit parvenue au plus tard le 10 du mois précédent (10 du mois m). Dans le cas inverse, elle prendra effet le 1^{er} du mois m+2.

Durant la 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.

Les réservations effectuées avant la demande de suspension pour des voyages survenant après le début de celle-ci sont automatiquement annulées et recréditées. 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. 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 10 du mois m pour prendre effet le 1^{er} du mois m+1.

À la reprise de l'abonnement, le premier prélèvement est effectué le dernier jour ouvré du mois précédant celle-ci.

En cas de paiement comptant, le prix de l'abonnement est recalculé au tarif en vigueur à la date de la reprise, sur la nouvelle période restant à couvrir pour atteindre 12 mensualités, après déduction du nombre de prélèvements déjà effectués avant la suspension. Le montant alors dû est diminué du solde créditeur du compte client. Le client fait parvenir, le cas échéant, son règlement au service clients e-forfait dans les conditions décrites à l'article 3.2.

8. RESILIATION DU CONTRAT A L'INITIATIVE DE L'ABONNE 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. Passé ce délai, l'abonné (ou le payeur) est ensuite libre de résilier son abonnement à tout moment, sans frais (prise d'effet de la résiliation à l'expiration du dernier jour du mois m pour toute demande de résiliation parvenue par courrier au plus tard le 10 du même mois, le dernier jour du mois m+1 au-delà de cette limite), sans être tenu d'attendre la date anniversaire de son adhésion.

Par exception, aucune indemnité forfaitaire ne sera appliquée aux anciens titulaires d'un abonnement Forfait Reims – Paris (ou Paris – Reims) disposant d'une ancienneté de deux ans révolus au 01/09/07 (correspondant à l'achat d'un minimum de 9 forfaits mensuels par an sur les deux dernières années d'abonnement) et qui auront souscrit à leur abonnement avant le 31/12/07. En revanche, toute résiliation de leur part, et quel qu'en soit le moment, entraînera la perte définitive de l'accès au tarif préférentiel qui leur était consenti.

La demande de résiliation doit être adressée par courrier au service clients e-forfait et doit parvenir avant le 10 du mois pour prendre effet au premier jour du mois suivant.

La résiliation entraîne l'arrêt de l'abonnement. 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.

A compter de l'entrée en vigueur de la résiliation de l'abonnement, 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 e-forfait 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 pour non-exécution de contrat en cas de résiliation avant prélèvement des douze premières mensualités ne sera pas perçue pour les cas listés ci après.

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,
- congé parental,
- licenciement ou autre rupture du contrat de travail (sur présentation d'un justificatif),
- mutation (possibilité de modifier le trajet de l'abonnement (e-forfait ou, le cas échéant, forfait) et de conserver le bénéfice de l'ancienneté).

Le client doit adresser sa carte d'abonnement au service clients e-forfait ou la remettre au guichet de la gare de Reims, Champagne-Ardenne TGV ou de Paris Est, à partir du premier jour du mois d'effet de la résiliation.

9. RESILIATION DU CONTRAT A L'INITIATIVE DE LA SNCF

Le contrat est résilié de plein droit et avec effet immédiat par la SNCF si le titulaire de l'abonnement est auteur ou complice des faits suivants :

- 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,
- nombre abusif de demandes de renouvellement de cartes établissant un comportement frauduleux de l'abonné,
- comportement injurieux face à un agent de la SNCF,
- vandalisme du matériel propriété SNCF.

En outre, pour les paiements par prélèvements automatiques, la 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) entraînera la résiliation du contrat de plein droit, avec effet immédiat.

Le service clients e-forfait signifie la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu du payeur.

Si la résiliation intervient avant le paiement des douze premières mensualités, une indemnité pour non-exécution de contrat, correspondant au montant d'une mensualité (ou 1/12 du coût annuel en cas de paiement comptant) est également due.

Le client est aussi alors redevable du montant correspondant au nombre de jours de circulation du mois non payé au prorata temporis.

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

Tout client dont l'abonnement a été résilié s'engage à restituer sa carte d'identification par courrier au service clients e-forfait dans les 5 jours ouvrables suivant la date effective de la résiliation. Celle-ci prend effet immédiatement, sans attendre le 1er du mois suivant. Les contrôleurs sont habilités à confisquer une carte indûment utilisée.

Toute personne qui continue à utiliser, après résiliation, la carte d'identification est considérée comme étant sans titre de transport et, à ce titre, passible de poursuites pénales.

L'abonné dont le payeur de l'abonnement e-forfait est refusé pour défaut de paiement peut proposer au service clients e-forfait un nouveau payeur.

10. RESPONSABILITE DU PAYEUR ET DE L'ABONNE

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, accessibles directement sur le site www.voyages-sncf.com/eforfait.

11. DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatisé déclaré à la CNIL et géré par la SNCF (par l'intermédiaire du service clients e-forfait qu'elle a désigné à cet effet). La finalité du traitement est la gestion de la clientèle abonnée à l'e-forfait. Les données collectées sont destinées à la SNCF et à sa(es) filiale(s) chargé(es) du service e-forfait. 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 le renvoi du dossier.

Pour pouvoir traiter la demande d'abonnement, tous les renseignements exigés dans le formulaire d'abonnement doivent être communiqués (y compris le numéro de téléphone portable et la communication d'une adresse e-mail pour pouvoir adresser les coordonnées de places réservées). A défaut d'avoir renseigné ces informations obligatoires, la demande d'adhésion ne pourra être traitée.

Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, 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 e-forfait
TSA 46303
95905 CERGY-PONTOISE Cedex 9

En cas de refus de l'abonné de permettre la conservation par le service clients e-forfait du fichier de sa photographie numérisée, une nouvelle photographie sera exigée pour la fourniture d'une nouvelle carte (renouvellement, perte, vol...).

La 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 la 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/eforfait et sur demande auprès du service clients e-forfait.

Assurez vous d'en consulter la version en vigueur en téléchargeant le texte sur le site www.tgv.com/eforfait. En cas de contradiction entre la version papier et la version téléchargée, cette dernière fait foi.

Toute demande relative à l'abonnement e-forfait est à adresser à :

SNCF - Abonnement e-forfait
TSA 46303
95905 CERGY-PONTOISE Cedex 9
0 892 89 51 51 (0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel)
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi

La tarification liée à l'abonnement e-forfait est disponible sur le site www.tgv.com/eforfait.

Lorsque la carte d'identification est retournée au service clients e-forfait avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée », le contrat est immédiatement suspendu (cf. § 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 e-forfait 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 auxdits 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"