

Conditions générales de vente et de transport OUIGO

Version n°44 applicable à compter du 12 Septembre 2022

1.	DISPOSITIONS GENERALES.....	2
2.	DEFINITIONS	2
3.	CONTRAT DE TRANSPORT	5
3.1.	Définition du contrat de transport	5
3.1.1.	Billet à imprimer ou à télécharger sur l'Application	5
3.1.2.	Convention de preuve	5
3.2.	Responsabilité du transporteur à l'égard des personnes et des biens.....	6
3.2.1.	Responsabilité en cas de mort et de blessures de Voyageur.....	6
3.2.2.	Responsabilité pour les Bagages.....	6
3.2.3.	Prescription.....	6
3.3.	Responsabilité du transporteur et compensation en cas d'inobservation des horaires	6
3.3.1.	Principe de responsabilité en cas de suppression ou de retard du train OUIGO	7
3.3.2.	Report ou remboursement en cas de suppression du train	7
3.3.3.	Compensation en cas de retard à l'arrivée	8
3.4.	Accessibilité et Assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite	9
3.4.1.	Communication d'informations.....	9
3.4.2.	Accessibilité et besoin d'accompagnement.....	9
3.4.3.	Assistance dans les gares.....	10
3.5.	Obligations du Voyageur en gare et à bord des trains OUIGO	10
3.5.1.	Dispositions générales – Règles de vie à bord	10
3.5.2.	Accès à la zone d'embarquement pour OUIGO Grande Vitesse.....	11
3.5.3.	Transport des Bagages.....	11
4.	OFFRES OUIGO ET OPTIONS	12
4.1.	Ouigo Grande Vitesse.....	12
4.1.1.	Ouigo Essentiel	12
4.1.2.	Ouigo Plus	12
4.1.3.	Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Grande Vitesse.....	13
4.2.	Ouigo Train Classique	18
4.2.1.	Place Standard	18
4.2.2.	Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Train Classique.....	18
5.	TITRE DE TRANSPORT	21
5.1.	Réservation et délivrance du Billet OUIGO	21
5.1.1.	Réalisation, paiement et confirmation de la Réservation.....	21
5.1.2.	Envoi, impression et téléchargement du Billet sur l'Application	22
5.2.	Modification de la Réservation-Echange du Billet OUIGO-Annulation et Remboursement du Billet.....	23
5.2.1.	Modification de la Réservation ou Echange du Billet OUIGO	23
5.2.2.	Annulation de la Réservation et Remboursement du Billet OUIGO	25
5.3.	Placement	25
5.4.	Opérations d'accueil et de contrôle des Billets OUIGO	26
5.4.1.	Accueil des Voyageurs	26
5.4.2.	Contrôle des titres de transport	26
5.5.	Situations irrégulières ou frauduleuses.....	27
5.5.1.	Situation irrégulière	27
5.5.2.	Régularisation à titre commercial.....	28
5.5.3.	Constatation d'infraction et transaction pénale.....	28
6.	GAMME TARIFAIRE OUIGO	29
6.1.	Formation des prix	29
6.2.	Tarif Commercial Enfant.....	29
6.3.	Cas particuliers – Tarifs sociaux.....	29
6.3.1.	Tarifs sociaux	29
6.3.2.	Familles nombreuses, Aller et Retour populaire, Réformé pensionné de guerre.....	30
6.3.3.	Tarifs Militaire.....	31
6.3.4.	Tarifs police nationale.....	31
7.	CREATION D'UN COMPTE CLIENT OUIGO	32
8.	CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES TITRES « ILE DE FRANCE MOBILITES » TBM ET RHONEXPRESS, A BORD DES TRAINS OUIGO	32
9.	DISPOSITIONS DIVERSES	32
9.1.	Propriété intellectuelle.....	32
9.2.	Protection des données à caractère personnel.....	33
9.3.	Accès au Site OUIGO et à l'Application OUIGO	33
9.4.	Service de Relation Client et réclamations.....	33
9.5.	Litiges et droit applicable	34

- Six (6) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour tout autre motif d'émission (hors codes promotionnels et bons d'achat émis dans le cadre de jeux concours, à durées variables en fonction de l'opération).

Les Bons d'Achat sont communiqués par courrier électronique (sous forme de code de huit (8) ou dix-sept (17) caractères) à l'adresse électronique indiquée lors de la Réservation.

Les Bons d'Achat édités avant le 06 juillet sont cumulables et ne sont valables qu'une seule fois ; ainsi, si la valeur d'un Bon d'Achat excède celle du Billet acheté, cela ne donne pas lieu à restitution et il n'est plus possible de réutiliser ce Bon d'Achat pour un achat ultérieur.

Les Bons d'Achat édités après le 06 juillet sont cumulables et sont fractionnables. Il n'est plus possible de recréditer un bon d'achat déjà utilisé partiellement pour le paiement d'un billet.

Centre de Relation Client : Centre dédié à la Relation Client. En complément de [l'aide en ligne](#) mise à disposition sur le Site OUIGO et l'Application OUIGO, le Centre de Relation Client est joignable via [le formulaire de contact](#). Le Centre de Relation Client est uniquement disponible en langue française.

Chef de Bord : Agent SNCF Voyageurs SA à bord des OUIGO Grande Vitesse qui assure la sécurité à bord des rames OUIGO et qui participe aux opérations de contrôle des Billets OUIGO. Les Chefs de Bord sont assermentés et agréés. Dans le cadre de l'établissement d'un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire, ils sont habilités à relever et à recueillir le nom et l'adresse des contrevenants. Les Chefs de Bord sont également chargés de veiller au respect des règles de vie en gare et à bord des trains OUIGO, telles que définies à l'article 3.5.1 des Conditions Générales.

Chef de Train : Agent du Transporteur substitué OSLO SAS, à bord des OUIGO Train Classique, qui assure la sécurité à bord des Rames OUIGO Train Classique et qui participe aux opérations de contrôle des Billets OUIGO. Les Chefs de Train sont assermentés et agréés. Dans le cadre de l'établissement d'un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire, ils sont habilités à relever et à recueillir le nom et l'adresse des contrevenants. Les Chefs de Train sont également chargés de veiller au respect des règles de vie en gare et à bord des trains OUIGO, telles que définies à l'article 3.5.1 des Conditions Générales.

Code promo : Code de réduction soumis à une durée de validité et à des conditions d'utilisation spécifiques. Ces informations sont précisées dans le mail d'envoi des codes promotionnels. Ils peuvent être utilisés afin de réduire le montant à payer lors d'une réservation ou d'une après-vente sur le site OUIGO.com ou sur l'Application OUIGO. Ces codes sont cumulables avec des bons d'achat. En revanche, deux codes promo ne sont pas cumulables. Les codes promotionnels ne sont pas des Bons d'Achat et ne peuvent servir comme des modes de paiement.

Compte client : Compte créé par un Client conformément aux présentes Conditions Générales et aux conditions Générales d'Utilisation lui permettant d'accéder à ses données d'identification et de suivre ses commandes.

Enfant : Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à douze (12) ans à la date du premier Trajet de Réservation.

Impression : Impression du Billet OUIGO sur papier dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales.

Mobile : Terminal téléphonique permettant d'utiliser l'Application OUIGO et d'accéder au Site OUIGO. L'Application OUIGO peut aussi être utilisée sur une tablette.

Numéro de Réservation : Référence d'une Réservation associée à un ou des Trajets, communiquée à l'Acheteur. Elle permet d'y apporter d'éventuelles modifications, d'effectuer l'Impression du Billet OUIGO, et de télécharger son Billet sur l'Application OUIGO. Elle peut être demandée pour contacter le Centre de Relation Client OUIGO. Chaque Réservation est identifiée par un Numéro de Réservation unique.

Option (s) : Service(s) proposé(s) par OUIGO à l'occasion d'un Trajet. Les Options sont accessibles sur le Site OUIGO, l'Application OUIGO et pour certaines sur les Sites Distributeurs. Chaque Option est individuellement décrite sur le ou les Site(s) concerné(s) ou l'Application concernée.

OUIGO Grande Vitesse : offre OUIGO opérée avec des rames TGV, circulant sur les lignes à grande vitesse.

OUIGO Train Classique : Offre OUIGO opérée avec des voitures Corail, circulant sur les lignes à vitesse classique.

Places : Ensemble des Places existantes dans une Rame OUIGO.

Places Standard : Ensemble des Places situées dans les Rames OUIGO Train Classique et Places situées dans les Rames OUIGO Grande Vitesse qui ne sont pas dotées de prise électrique.

3. CONTRAT DE TRANSPORT

3.1. Définition du contrat de transport

SNCF Voyageurs SA s'engage moyennant le paiement préalable du prix de la Réservation, à transporter le(s) Voyageur(s) ainsi que, le cas échéant, le(s) Bagage(s) prévu(s) aux articles 4.1.3.1.1 et 4.2.2.1.1 de la gare de départ à la gare de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve d'un cas de force majeure ou d'impératif de sécurité des circulations ferroviaires.

Le contrat de transport conclu entre SNCF Voyageurs SA et le Voyageur est régi :

- Par le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des Voyageurs et ses annexes ferroviaires (« PRR », disponible sur le site internet du CIT <http://www.citrail.org/fr/Voyageurs/legislation/>),
- Par les présentes Conditions Générales.

Il est précisé que SNCF Voyageurs SA confie à la société OSLO, SAS au capital de 2 500 000 euros, immatriculée au RCS de Bobigny sous le n°844 981 845, dont le siège est situé au 9 rue Jean-Philippe Rameau 93212 La Plaine Saint-Denis Cedex, l'exécution du transport pour l'offre OUIGO Train Classique, en qualité de Transporteur substitué au sens de l'article 3-3) du PRR

L'acceptation des présentes conditions générales de vente par l'Acheteur vaut acceptation de ces mêmes conditions par le ou les Voyageurs composant la Réservation.

3.1.1. Billet à imprimer ou à télécharger sur l'Application

Le Billet OUIGO est un titre de transport dématérialisé.

Il peut, au choix du Voyageur, prendre la forme soit d'un Billet à imprimer sur papier au format PDF soit d'un Billet téléchargeable sur l'Application OUIGO (QR code affiché sur Mobile) qui restera accessible hors-connexion.

3.1.2. Convention de preuve

La preuve du contrat de transport est le titre de transport dématérialisé qui est donc une donnée électronique.

Les données électroniques conservées dans le système informatique de SNCF Voyageurs SA se rapportant au Billet OUIGO, font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion, du contenu et de l'exécution du contrat de transport. Par convention de preuve, ils constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au Voyageur dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur papier.

L'intégrité et la fiabilité des informations contenues dans le système informatique de SNCF Voyageurs SA sont obtenues par la mise en œuvre de nombreux moyens techniques tels que la sécurisation de l'accès audit système informatique, l'identification ou l'authentification, la traçabilité de toute modification effectuée sur le titre de transport stocké dans le système informatique et la mise en œuvre de dispositifs techniques de sécurité.

L'utilisation du Billet emporte la renonciation du Voyageur aux dispositions de l'article 1375 du Code civil. Une telle renonciation a notamment pour conséquence que le seul original du contrat de transport se trouve dans le système informatique de SNCF Voyageurs SA.

En cas de modification de la Réservation moins de quatre (4) jours avant la date de départ du train, de nouveaux Billets seront émis. Seuls les derniers Billets reçus sont valables et seuls les éléments conservés par SNCF Voyageurs SA sont opposables et feront foi en cas de litige quant à l'existence du contrat de transport.

à prendre toutes les dispositions nécessaires et précautions utiles pour utiliser ce service de transport dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales.

3.3.1. Principe de responsabilité en cas de suppression ou de retard du train OUIGO

SNCF Voyageurs SA, est responsable envers le Voyageur de toute suppression ou retard dans l'exécution de la prestation de transport ayant donné lieu à la Réservation.

En cas d'inobservation des horaires ou d'annulation/suppression de train, SNCF Voyageurs SA informera par courrier électronique l'Acheteur avec les informations dont elle dispose.

3.3.2. Report ou remboursement en cas de suppression du train

Dans le cas où la suppression d'un train prévu devait intervenir, OUIGO ferait tout son possible pour en informer l'Acheteur dans les meilleurs délais par l'envoi d'un courrier électronique aux coordonnées indiquées lors de la Réservation.

OUIGO met tout en œuvre pour proposer de replacer les Voyageurs concernés par la Réservation à bord d'une autre Rame OUIGO circulant à des heures et/ou dates différentes.

3.3.2.1 La suppression du train intervient avant J-2 12h00

L'Acheteur pourra choisir entre :

- échanger son Billet : le nouveau Trajet devant s'effectuer dans les quarante-huit (48) heures avant ou après le Trajet initial, sur un autre train OUIGO. Pour cela, il doit se rendre sur le Site ou l'Application OUIGO sur son espace « mes réservations » et effectuer un échange de Billet (sans frais d'échange et sans surcoût) dans les conditions détaillées à l'article 5.2.1

- demander le remboursement intégral du Billet concerné par la suppression du train. Pour cela, il doit se rendre sur le Site ou l'Application OUIGO sur son espace « mes réservations » afin d'effectuer le remboursement. SNCF Voyageurs SA procédera systématiquement au remboursement du prix par l'envoi d'un Bon d'Achat d'un montant total égal à cent pourcent (100%) du montant total du Trajet concerné par la suppression de train.

Les Bons d'Achat sont envoyés par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Réservation. L'Acheteur conserve toutefois la possibilité d'obtenir le remboursement des Bons d'achat par crédit bancaire en se rendant sur le Site OUIGO sur son espace « Mes Réservations », pendant toute la durée de leur validité. Le remboursement par crédit bancaire est réalisé sur la carte bancaire ayant servi au paiement de la Réservation et pour un montant total ne pouvant pas excéder le montant total du Trajet concerné par la suppression du train. Aucun remboursement par crédit bancaire ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en tout ou partie.

Les clients ayant un aller/retour et souhaitant annuler ou échanger l'autre trajet non impacté, peuvent en faire la demande en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site OUIGO.com. Les mêmes conditions s'appliquent sur les 2 voyages.

Le choix de l'Acheteur d'accepter l'échange de son Trajet ne fait pas obstacle à l'application de la compensation pour retard à l'arrivée prévue à l'article 3.3.3 des présentes Conditions Générales, si les conditions en sont remplies.

3.3.2.2 La suppression du train intervient à partir de J-2 12h00

En cas d'annulation, OUIGO proposera soit :

- un report : il est effectué sur un autre train, y compris au départ ou à l'arrivée d'une autre gare origine ou destination, dans la limite des places restant disponibles. Les clients seront informés par SMS et courrier électronique de la solution alternative qui leur est proposée. Les nouveaux billets ne seront pas envoyés. Le placement est libre à bord (dans la mesure où les places ne sont pas déjà réservées par les voyageurs du train).

Si la proposition ne convient pas au client, il pourra choisir entre :

- contacter le Centre de Relation Client OUIGO, via le formulaire de contact, afin d'effectuer un échange sans frais et sans surcoût (le nouveau Trajet devant s'effectuer, sur un autre train OUIGO, dans les quarante-huit (48) heures au plus tard après le Trajet initial)

- demander le remboursement intégral du billet. SNCF Voyageurs SA procédera systématiquement au remboursement du prix par l'envoi d'un Bon d'Achat d'un montant total égal à cent pourcent (100%) du montant total du trajet concerné par la suppression de train. Les Bons d'Achat sont envoyés par courrier électronique à

3.4. Accessibilité et Assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite

3.4.1. Communication d'informations

SNCF Voyageurs SA fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

Ces informations sont disponibles auprès du Centre Accès Plus, service dédié à la réservation de l'assistance en gare :

- ou [le formulaire de réservation Accès Plus](#)

- Par internet : [Services d'assistance Accès Plus](#)

- Par téléphone de 8h00 à 20h00, 7 jours sur 7, au 3635 puis taper #45 ou dites « service » puis « Accès Plus » (service gratuit + prix d'un appel)

3.4.2. Accessibilité et besoin d'accompagnement

SNCF Voyageurs SA, veille à assurer l'accès des gares, des zones d'embarquement, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

L'accompagnateur doit être une personne majeure et responsable et ne peut pas être elle-même une personne titulaire d'une carte d'invalidité ou Carte Mobilité Inclusion dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%). L'accompagnateur et le Voyageur qu'il accompagne au titre du présent article doivent voyager ensemble sur le même Trajet et se présenter ensemble à l'accueil embarquement. Lors de son Trajet, le Voyageur doit être en mesure de présenter sa carte d'invalidité, sous peine d'être régularisé dans les conditions définies à l'article 5.5 ci-dessous.

Les Voyageurs à Mobilité Réduite (PMR) ou en Situation de Handicap dont le taux d'incapacité est inférieur à quatre-vingts pourcent (80%) sont invités à réserver eux-mêmes leurs Billets comme tout autre Voyageur.

3.4.2.1 Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR)

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) bénéficient d'un emplacement spécifique (dans la limite du nombre d'emplacements réservés à cet effet dans les Rames OUIGO Grande Vitesse, soit deux (2) emplacements par Rame). Les emplacements prévus pour les Utilisateurs de Fauteuil Roulant et leur accompagnateur dans les Rames OUIGO Grande Vitesse leur sont strictement réservés.

Ils bénéficient d'un parcours dédié « Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) » sur le Site. Dans le cadre d'une réservation comportant un voyageur en fauteuil roulant, nous limitons cette réservation à un maximum de 2 personnes.

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%) et mentionnant un besoin d'accompagnement, sont invités à réserver eux-mêmes leurs Billets comme tout autre Voyageur. Les Voyageurs devront contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour demander la réservation de leur accompagnateur pour lequel ils peuvent bénéficier d'un billet gratuit.

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) âgés de moins de 12 ans et titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%) et mentionnant un besoin d'accompagnement sont invités à réserver leur Billets via parcours dédié « Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) » sur le Site . Les Voyageurs devront contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour demander le remboursement de leur accompagnateur pour lequel ils peuvent bénéficier d'un billet gratuit.

L'accès aux Rames OUIGO Train Classique n'est pas adapté aux Voyageurs en fauteuil roulant pour cause de couloirs et plateformes trop étroits ne permettant pas la circulation du fauteuil et ne permettant pas le stockage d'un fauteuil non plié. Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) , après avoir complété le formulaire de contact dans le parcours de vente, seront contactés dans un délai de 24 h maximum par le Centre de Relation Client OUIGO qui mettra tout en œuvre pour leur proposer une alternative uniquement sur les Trajets communs aux offres Train Classique et Grande Vitesse, sous réserve de la disponibilité des places. Un Billet sur un train OUIGO Grande Vitesse pourra leur être émis au tarif du train OUIGO Train Classique sur lequel ils souhaitaient voyager initialement.

3.4.2.2 Voyageurs en Situation de Handicap (PSH)

Les Voyageurs en Situation de Handicap (PSH) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%) et mentionnant un besoin d'accompagnement, sont invités à réserver eux-mêmes leurs Billets comme tout autre Voyageur. Les Voyageurs devront contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour demander la réservation de leur accompagnateur pour lequel ils peuvent bénéficier d'un billet gratuit.

A l'égard du Personnel présent à bord, comme du personnel effectuant le nettoyage des Rames OUIGO en cours de Trajet, le Voyageur est tenu de se comporter avec civisme et courtoisie. Il ne doit notamment rien faire qui puisse entraver leur activité.

Le Voyageur est invité par ailleurs à se comporter de manière civilisée en respectant les autres Voyageurs et les règles de bienséance qui s'imposent (aider les personnes âgées à installer leurs Bagages Cabines ; se déplacer jusqu'à la poubelle située en plateforme pour jeter ses détritiques ; respecter la propreté des toilettes, etc.).

A bord du train, il est demandé au Voyageur de maintenir son téléphone portable en mode « silencieux » pendant tout le Trajet et de converser sur les plateformes.

Conformément aux dispositions de l'article 5 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016, il est notamment interdit au Voyageur de souiller ou détériorer le matériel, d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions apposées dans les Rames OUIGO, de faire obstacle à la fermeture des portières immédiatement avant le départ, d'ouvrir les portières après le signal de départ pendant la marche et avant l'arrêt complet du train, de se servir sans motif plausible du signal d'alarme. Conformément aux dispositions de l'article 8 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016, l'entrée et le séjour dans l'enceinte du chemin de fer ou dans les dépendances de la voie ferrée sont interdits à toute personne en état d'ivresse.

Conformément aux dispositions des articles 16 et 18 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016, le fait pour le Voyageur de contrevenir aux dispositions des deux alinéas précédents est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe.

Conformément aux articles 19 du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016, R.3512-2 et L. 3513-6 du Code de la santé publique, il est interdit de fumer et de vapoter dans les Rames OUIGO et sur les zones d'embarquement et de débarquement, même avec le consentement des autres Voyageurs. Conformément aux dispositions de l'article R. 3515-2 du Code de la santé publique et de l'article 19 du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016, le fait de fumer dans ces lieux est puni de l'amende prévue pour les contraventions de troisième classe.

Le Voyageur qui transgresse des dispositions dont l'inobservation peut compromettre la sécurité de l'exploitation ou des autres Voyageurs peut être exclu du transport par le Chef de Bord ou Chef de train sans droit au remboursement du prix du transport.

3.5.2. Accès à la zone d'embarquement pour OUIGO Grande Vitesse

L'accès à la zone d'embarquement est interdit à toute personne non munie d'un Billet OUIGO valide et remplissant les conditions décrites à l'article 5 des Conditions Générales. Les personnes qui accompagnent les Voyageurs ne sont donc pas admises dans les zones d'embarquement. Les opérations d'accueil et de contrôle se déroulent dans les conditions définies à l'article 5.4.1 des conditions générales, dans un espace défini de la gare délimitant l'entrée de la zone d'embarquement, et sont assurées par le Personnel d'accueil OUIGO et/ou le Chef de Bord .

L'accès à la zone d'embarquement étant réservé aux Voyageurs possédant un Billet OUIGO, le Voyageur doit prendre ses dispositions et ne peut notamment pas se faire accompagner par un tiers jusqu'à la porte du train, notamment pour l'aider à transporter ses Bagages.

3.5.3. Transport des Bagages

Les Bagages emportés à bord des Rames OUIGO sont placés sous la surveillance du Voyageur et restent sous sa responsabilité tout au long du Trajet. Sans préjudice des dispositions de l'article 3.2.2, les risques de pertes, d'avarie et de vols de bagages sont à la charge du Voyageur.

Chaque Bagage déposé dans une Rame OUIGO doit pouvoir être identifié comme appartenant à un Voyageur ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Conformément aux dispositions de l'article 7 du décret 2016-541 du 3 mai 2016, le Voyageur doit indiquer de manière visible la mention de ses noms et prénoms sur son Bagage lorsqu'il veut le déposer dans l'espace situé au-dessus et/ou en dessous de la place à laquelle il a droit, ainsi que dans les espaces collectifs prévus à cet effet dans les Rames OUIGO. Des étiquettes sont à la disposition des Voyageurs dans la zone d'embarquement lors des opérations d'accueil et de contrôle des Billets OUIGO.

Les Bagages ne doivent pas entraver la circulation des Voyageurs à bord des Rames OUIGO et la sécurité des personnes. Les racks d'espace de bagages sont réservés aux Voyageurs ayant souscrit à l'Option Bagages Supplémentaires ou XL sur OUIGO Grande Vitesse. Les Voyageurs sont invités à placer les Bagages Cabine sous leur siège (hormis les Voyageurs sur les places « Surréservation confort limité » à qui il est demandé de placer leurs Bagages en rack) sur OUIGO Grande Vitesse, et sur les portes bagages à l'entrée des voitures ou au-dessus des places assises sur les trains sur OUIGO Train

4.1.2.2 Prix

L'offre OUIGO PLUS donne lieu au versement d'un supplément de prix de 7€ par rapport au prix du Billet en Offre ESSENTIEL pour le même Trajet.

Elle est gratuite pour les Enfants.

Toute souscription à l'Offre OUIGO PLUS est définitive ; aucune annulation ni remboursement n'est possible.

4.1.3. Options, Services Et Animaux Sur Ouigo Grande Vitesse

4.1.3.1 Option Bagage supplémentaire ou XL

4.1.3.1.1 Objet

La souscription à l'Option Bagage Supplémentaire ou XL est obligatoire pour tout bagage supplémentaire en plus de ceux déjà inclus dans l'offre choisie :

- L'offre OUIGO ESSENTIEL inclut : un (1) à Sac à Main et un (1) Bagage Cabine
- L'offre OUIGO PLUS inclut : un (1) à Sac à Main, un (1) Bagage Cabine et un (1) Bagage supplémentaire.

Le nombre d'Option Bagage est limité à deux (2) par Voyageur pour l'offre OUIGO ESSENTIEL et un (1) par Voyageur pour l'offre OUIGO PLUS, sous réserve des capacités disponibles à bord des trains OUIGO.

Les Bagages supérieurs à un mètre trente (1,30 m) dans leur plus grande longueur à l'exception des ski et/ou d'un poids supérieur à trente kilogrammes (30kg) ne sont pas admis à bord des Rames OUIGO.

Par ailleurs, le matériel médical nécessaire au trajet de certains Voyageurs, de type respirateur, n'est pas soumis à la souscription de l'option bagage supplémentaire ou XL.

Les trottinettes (y compris électrique), patinettes sont autorisées à bord des Rames OUIGO et doivent être pliées. Le poids total ne peut excéder les 30kg maximum. Elles constituent des Bagages supplémentaires ou XL.

Les skis dûment emballés dans des housses spécifiquement prévues à cet effet sont autorisés à bord des Rames OUIGO. Ils constituent des Bagages supplémentaires ou XL.

Par ailleurs, les poussettes et les équipements liés (nacelle, siège-coque) et les rehausseurs sans dossier ne sont pas considérés comme des Bagages et peuvent être emportés gratuitement par le Voyageur si la Réservation comprend un ou plusieurs Billets Enfant. Pour les besoins de la production du service, SNCF Voyageurs SA invite le Voyageur à spécifier lors de sa Réservation s'il a l'intention de voyager avec une (1) ou deux (2) poussettes. Les poussettes doivent être pliées à bord de la Rame OUIGO.

Enfin, les objets tels que planches à voile, articles encombrants (tels que mobilier, appareils électroménagers, téléviseurs, etc.), armes de sport et de collection, substances ou articles dangereux en particulier les armes à feu chargées, les explosifs ou produits inflammables-, substances ou articles oxydants, toxiques, radioactifs ou corrosifs qui sont malodorants ou susceptibles de causer des infections, ainsi que tous les produits classés comme stupéfiants et tout autre substance illégale, tous types de cartons ne sont pas considérés comme des Bagages et ne sont pas admis à bord des Rames OUIGO. De même pour les outils ou tous types de paquets (objets emballés qui ne sont pas rangés dans des bagages), qui sont tous interdits à bord des Rames OUIGO.

4.1.3.1.2 Souscription à l'Option Bagage Supplémentaire ou XL

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un (1) ou deux (2) Bagages Supplémentaires peut se faire soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs, soit postérieurement à la Réservation initiale sur le Site ou l'Application OUIGO.

Il est possible de se présenter aux opérations d'accueil et de contrôle, dans la limite de deux(2)Bagages supplémentaires par Voyageur, avec des Bagages pour lesquels l'Option Bagage Supplémentaire ou XL n'a pas été souscrite. Dans ce cas, le Chef de Bord et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA peut accepter ces Bagages moyennant une régularisation tarifaire dans les conditions décrites à l'article 5.5.2. ci-dessous.

Le Chef de Bord et/ou le Personnel SNCF Voyageurs SA peut être amené à refuser ces bagages pour des raisons de sécurité. Le Voyageur ne peut alors pas accéder à la zone d'embarquement. Aucune indemnisation ni aucun remboursement de

Cet équipement est fonctionnel sous réserve des impératifs techniques et de sécurité que le Chef de Bord et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA pourrait être amené à respecter durant le Trajet et qui seraient susceptibles d'engendrer des coupures de courant ou la désactivation des prises de courant. Dans les autres cas, le Voyageur doit impérativement faire constater auprès du Chef de Bord le dysfonctionnement partiel ou total de l'équipement en vue d'une éventuelle indemnisation à hauteur du différentiel de prix de l'option choix de la place.

Dans l'hypothèse d'une non-délivrance totale ou partielle de ce service, la responsabilité de SNCF Voyageurs SA ne saurait être engagée dans le cadre d'une obligation de délivrance de service. Il est par ailleurs précisé que de très courtes coupures de courant surviennent, même en exploitation normale, en raison de la nature même du système d'alimentation du train en électricité par les caténaies (disjonction à chaque passage de sous-station électrique).

Le Voyageur est invité à vérifier la compatibilité du courant fourni avec les appareils qu'il souhaite alimenter. Les risques liés à cette incompatibilité sont supportés par le Voyageur. Tout dommage causé aux appareils que le Voyageur prend l'initiative de brancher sur la prise électrique relève de la seule responsabilité de ce dernier et SNCF Voyageurs SA ne fera droit à aucune réclamation à ce titre. Dans l'hypothèse d'une alimentation électrique d'appareils respiratoires personnels (tels que les « concentrateurs portables ») par les prises disponibles à bord du train, le Voyageur doit se munir de batteries pour pouvoir faire fonctionner son appareil respiratoire personnel lors des périodes de désactivation des prises ou de coupure de courant.

(iii) Places Solo

Le Voyageur peut choisir une Place Solo en souscrivant à l'Option « Choix de la place » soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO et certains Sites Distributeurs, soit postérieurement à la Réservation initiale en modifiant la Réservation sur le Site ou l'Application OUIGO. Les Places Solo sont toutes situées en voiture basse et ne sont pas équipées de prises électriques.

4.1.3.3.2 Souscription à l'Option

La souscription à l'Option Choix de la place peut se faire sur le Site, l'Application OUIGO et sur certains Sites Distributeurs.

Le Voyageur a la possibilité de souscrire à l'Option uniquement pour le trajet aller, uniquement pour le trajet retour ou bien pour le trajet aller et retour.

Cette Option est proposée après la page de coordonnées via un schéma du train interactif. Ce schéma permettra de visualiser :

- Toutes les voitures et salles du train
- Toutes les places disponibles
- Les places sélectionnées et leurs numéros
- Le prix associé à chaque type de siège
- Le montant total des sièges choisis

La souscription à l'Option peut également se faire en modifiant sa Réservation si l'Option n'a pas été souscrite lors de la Réservation.

L'Option Choix de la place est appliquée pour la totalité des Voyageurs de la Réservation.

Toute souscription à l'Option Choix de la place » est définitive ; aucune annulation n'est possible.

4.1.3.3.3 Prix

Le montant de la souscription à l'Option Choix de la place s'élève à trois euros (3 €) pour les Places Standard et les Places avec Prise et à sept euros (7€) pour les Places Solo, pour un Trajet simple, valable pour une personne.

Les Enfants bénéficient de l'Option Choix de la place gratuitement.

L'Option choix de la place est incluse dans le prix de l'offre OUIGO PLUS.

4.1.3.3.4 Modification du Choix de la place

Le Voyageur a la possibilité de modifier la Place qu'il a choisi dans la limite des places disponibles.

La modification d'une Place est sans surcoût si la nouvelle Place choisie est au même prix :

- Place Standard → Place Standard

4.1.3.4.3 Prix

Le montant de la souscription à ces Options s'élève à trois euros (3 €) pour l'offre « OUIFI » et cinq euros (5€) pour l'offre « OUIFUN » pour un Trajet simple, valable pour une personne et un appareil.

4.1.3.5 Animal domestique

4.1.3.5.1 **Objet**

En principe et comme l'indique l'article R2241-10 du code des transports, aucun animal n'est admis dans les véhicules servant au transport des Voyageurs.

Cependant, les animaux domestiques de petite taille, de préférence convenablement enfermés dans un contenant n'excédant pas les dimensions d'un bagage cabine (55cmx35cmx25cm), et ce en plus du Bagage Cabine et Sac à Main autorisés, ainsi que les chiens muselés et tenus, peuvent être admis dans les véhicules affectés au transport public de Voyageurs. Le chien devra toujours être tenu par son propriétaire, en sus d'être muselé. ».

Le Voyageur souhaitant voyager avec un (1) animal domestique vivant, dans la limite d'un (1) animal autorisé par Adulte par Réservation, doit l'indiquer dès la première page de recherche, aux côtés du nombre de Voyageurs Adulte et Enfant de la Réservation, ou en après-vente. L'Acheteur doit alors s'acquitter du prix prévu à l'article 4.1.3.5.3.

D'après la loi du 6 janvier 1999, les chiens de catégorie 1 dits « chiens d'attaque » au titre de l'article L.211-12 du Code rural, dont la liste a été établie par l'arrêté du 27 avril 1999 (American Staffordshire terrier plus communément appelés pitbulls, mastiff également appelés « boerbulls » et chiens de type Tosa) ont l'interdiction d'accéder aux transports ouverts au public. Les papiers d'identification de l'animal peuvent être demandés par le Chef de Bord à l'accueil embarquement ou à bord du train.

Tel que le prévoit notamment l'article 7 de l'annexe 6 « Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire international des voyageurs (GCC-CIV/PRR) et l'article 12 de l'annexe 1 du PRR précédemment cités, le transporteur peut décider des conditions d'admission des animaux de compagnie à bord du train. Il convient de rappeler qu'en principe les animaux de compagnie sont interdits à bord des trains, sauf exceptions tenant à ce que l'animal soit enfermé et ne gêne pas les autres voyageurs.

Par ailleurs, certains animaux de type « nouvel animal de compagnie » (reptile, furet, oiseaux, rongeurs etc.) peuvent être refusés à l'embarquement sur décision discrétionnaire du Chef de Bord et/ou du personnel SNCF Voyageurs SA, notamment lorsque l'animal en question n'est pas convenablement enfermé, dans un contenant n'excédant pas les dimensions d'un bagage cabine (55cmx35cmx25cm), ou lorsqu'il est susceptible d'être considéré comme dangereux.

Dans tous les cas, la présence d'un animal domestique à bord des Rames OUIGO est conditionnée à l'absence d'opposition exprimée par les autres Voyageurs, sauf dans le cas visé au dernier paragraphe du présent article 4.1.3.1.5.1

Les animaux ne doivent pas importuner les autres Voyageurs. Les animaux admis à bord relèvent de la surveillance et de la responsabilité du Voyageur. A la demande d'un Voyageur, le Chef de Bord peut faire déplacer l'animal et son propriétaire vers une autre partie du train. »

Les Voyageurs handicapés civils détenteurs d'une carte à leur nom mentionnant un taux d'invalidité d'au moins quatre-vingts pourcent (80%), quel que soit leur handicap, peuvent voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance qui voyage gratuitement. De même pour les personnes voyageant avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance en formation. Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.

4.1.3.5.2 **Ajout de l'animal à la Réservation**

L'ajout de l'animal à la Réservation peut se faire dès le début de la Réservation en page de recherche, lorsque l'Acheteur indique le nombre de Voyageurs Adultes et Enfants de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs et postérieurement à la Réservation initiale en la modifiant sur le Site ou l'Application OUIGO. *En cas de Trajets aller-retour sur une même Réservation, l'Ajout d'un animal ne peut se faire que pour les deux Trajets.*

La présence d'animaux domestiques est limitée à un animal domestique vivant par adulte par Réservation.

Il est possible de se présenter aux opérations d'accueil ou de contrôle avec un (1) animal domestique sans que celui-ci n'ait été indiqué dans la Réservation. Dans ce cas, le Chef de Bord et/ou le Personnel peut accepter cet animal domestique moyennant une insuffisance de perception dans les conditions décrites à l'article 5.5.2 ci-dessous. Le Chef de Bord et/ou le Personnel peut être amené à refuser cet animal pour des raisons de sécurité. Le Voyageur ne peut alors pas accéder à

ou produits inflammables-, substances ou articles oxydants, toxiques, radioactifs ou corrosifs qui sont malodorants ou susceptibles de causer des infections, ainsi que tous les produits classés comme stupéfiants et tout autre substance illégale, tous types de cartons ne sont pas considérés comme des Bagages et ne sont pas admis à bord des Rames OUIGO. De même pour les outils ou tous types de paquets (objets emballés qui ne sont pas rangés dans des bagages), qui sont tous interdits à bord des Rames OUIGO.

4.2.2.1.2 Souscription à l'Option Bagage Supplémentaire ou XL

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un (1) ou deux (2) Bagages Supplémentaires peut se faire soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs, soit postérieurement à la Réservation initiale sur le Site ou l'Application OUIGO.

Il est possible de se présenter aux opérations d'accueil et de contrôle, dans la limite de deux(2) Bagages Supplémentaires par Voyageur, avec des Bagages pour lesquels l'Option Bagage Supplémentaire ou XL n'a pas été souscrite. Dans ce cas, le Chef de Train et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA peut accepter ces Bagages moyennant une régularisation tarifaire dans les conditions décrites à l'article 5.5.2. ci-dessous.

Le Chef de Train et/ou le Personnel SNCF Voyageurs SA peut être amené à refuser ces bagages pour des raisons de sécurité. Le Voyageur ne peut alors pas accéder à bord du train. Aucune indemnisation ni aucun remboursement de quelque nature que ce soit n'est dû au Voyageur qui se voit refuser l'accès à bord avec des Bagages Supplémentaires ou XL pour lesquels il n'a pas souscrit à l'Option.

Toute souscription à l'Option Bagage Supplémentaire ou XL est définitive, aucune annulation n'est possible.

4.2.2.1.3 Prix

Le montant de l'Option Bagage supplémentaire ou XL s'élève à cinq euros (5€) par Bagage et par Trajet.

Le Voyageur se présentant aux opérations de contrôle sans avoir souscrit à l'Option correspondante doit s'acquitter d'une insuffisance de perception et de frais d'émission dont le montant total s'élève à vingt euros (20€) par Bagage Supplémentaire ou XL accepté à bord et pour le Trajet concerné.

4.2.2.2 Les Options Vélo

Il existe deux types d'Option vélo :

- Vélo plié et démonté mis sous housse

Les vélos dûment démontés et emballés dans des housses spécifiquement prévues à cet effet, aux dimensions maximales de cent-trente x quatre-vingt-dix centimètres (130 x 90 cm) et d'un poids total maximum de 30kg, sont autorisés à bord des Rames OUIGO Train Classique. Il est nécessaire de souscrire à l'Option Vélo plié ou démonté mis sous housse. L'option Vélo plié ou démonté mis sous housse est limitée à 1 vélo par voyageur et par trajet.

- Vélo non plié / non démonté

L'achat de l'Option vélo non plié donne droit à l'utilisation d'un crochet vélo, transporté sans qu'il soit plié ou démonté.

Les opérations de chargement et de déchargement à bord des Rames OUIGO Train Classique sont effectuées par les Voyageurs, sous-leur entière responsabilité. Les vélos doivent être positionnés dans l'espace prévu à cet effet à l'entrée de chaque voiture et ne doivent pas entraver la circulation des Voyageurs. Les bagages et vélos restent sous la garde exclusive du Voyageur, même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet.

L'Option Vélo non plié / non démonté est limitée à 2 vélos par Voyageur et par Trajet.

Tous les vélos ne sont pas acceptés à bord : c'est le cas des vélos couchés, tricycles, tandems et remorques.

4.2.2.2.1 Souscription à l'Option

La souscription à l'Option permettant de voyager avec un (1) vélo peut se faire soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs.

Cette Option doit être préférentiellement achetée avant le départ, car les places sont limitées à 4 vélos par rame. Tout vélo supplémentaire entraverait la circulation des voyageurs dans le train.

- Les cartes de paiement émises par les réseaux CB, Visa et Mastercard (sauf exceptions liées à certaines cartes spécifiques) ;
- Les espèces

5. TITRE DE TRANSPORT

Le Billet OUIGO est le titre de transport du Voyageur. Il constitue la preuve du contrat de transport et de la souscription à d'éventuelles Options.

5.1. Réservation et délivrance du Billet OUIGO

Le Billet OUIGO est nominatif (nom, prénom et année de naissance) et personnel (un Billet par Voyageur). Toute revente est strictement interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

La délivrance du Billet OUIGO est subordonnée au paiement de la Réservation.

5.1.1. Réalisation, paiement et confirmation de la Réservation

Pour réserver et payer la Réservation, l'Acheteur doit être majeur ou mineur émancipé, être capable juridiquement de contracter et respecter les Conditions Générales. Il est financièrement responsable des Réservations qui sont effectuées en son nom, pour son compte et/ou pour le compte de tiers ; il garantit également la véracité et l'exactitude des informations qui sont fournies dans le cadre de la Réservation.

5.1.1.1 Réalisation de la Réservation

La Réservation entraîne l'adhésion aux présentes Conditions Générales. La personne qui effectue la Réservation de Billets OUIGO pour le compte d'autres Voyageurs doit s'assurer de l'acceptation des Conditions Générales par ces Voyageurs préalablement à la Réservation. L'utilisation d'un Billet OUIGO vaut donc acceptation des Conditions Générales par le Voyageur, que celui-ci ait ou non procédé à la Réservation de son Billet OUIGO.

L'accès à l'ensemble des informations relatives à la Réservation se fait par le biais du Numéro de Réservation.

Les Billets OUIGO Grande Vitesse peuvent être commandés au plus tôt entre 2 (deux) et 9 (neuf) mois avant la date de départ du train et au plus tard 10 minutes avant le départ du train

Les Billets OUIGO Train Classique peuvent être commandés au plus tôt 45 (quarante-cinq) jours avant le départ du train et au plus tard 10 minutes avant le départ du train pour le Trajet concerné.

Lors de la réalisation de sa Réservation, l'Acheteur doit :

- Indiquer la gare de départ et la gare d'arrivée
- Indiquer le type de Trajet : aller simple ou aller-retour
- Indiquer les dates souhaitées
- Indiquer le nombre de Voyageurs Adultes, Enfants et le nombre d'animaux

En cas de sélection d'un Billet OUIGO Grande Vitesse, l'Acheteur doit :

- Sélectionner l'Offre OUIGO ESSENTIEL ou OUIGO PLUS
- Préciser, le cas échéant, le nombre de bagage(s) et/ou poussettes
- Souscrire, le cas échéant, à une ou plusieurs Options
- Indiquer sa civilité ainsi que ses nom, prénom, numéro de téléphone valide et adresse de courrier électronique valide
- Indiquer la civilité, l'année de naissance et les noms et prénoms de chaque Voyageur
- Souscrire, le cas échéant, à l'Option Choix de la place et choisir sa place précisément dans le train
- Indiquer le numéro de téléphone portable valide de l'un des Voyageurs

En cas de sélection d'un Billet OUIGO Train Classique, l'Acheteur doit :

- -Sélectionner la Place Standard
- -Souscrire, le cas échéant, à une ou plusieurs Options
- -Indiquer sa civilité ainsi que ses nom, prénom, numéro de téléphone valide et adresse de courrier électronique valide
- -Indiquer la civilité, l'année de naissance et les noms et prénoms de chaque Voyageur

L'impression peut être réalisée par le Voyageur à partir :

Des pièces jointes du mail d'envoi des Billets OUIGO ou Du Site OUIGO dans la rubrique « Mes Réservations » en indiquant son Numéro de Réservation et l'adresse électronique renseignée lors de la réservation.

L'impression doit s'effectuer à partir d'un ordinateur dûment configuré (équipé du logiciel *Acrobat Reader* ainsi que d'une imprimante laser ou à jets d'encre de résolution minimum de t r o i s - c e n t s (300 dpi). Le Billet OUIGO est valable uniquement s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format paysage (horizontal). Il ne peut donc en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran, etc.). Il ne peut y avoir qu'un seul Billet imprimé à la fois par feuille de papier A4 (pas de recto verso).

Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Le Billet OUIGO partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible n'est pas accepté lors des opérations de contrôle et est considéré comme non valable. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, il appartient au Voyageur d'imprimer à nouveau son Billet OUIGO. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, le Voyageur doit s'assurer que les informations écrites sur le Billet OUIGO et le code-barres sont lisibles.

SNCF Voyageurs SA décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours d'impression dans la mesure où elles n'ont pas été provoquées intentionnellement par SNCF Voyageurs SA ou par suite de négligence de cette dernière.

Si le Voyageur présente aux opérations de contrôle un Billet OUIGO sur un support autre que celui requis au présent article ou avec une qualité d'impression qui n'est pas suffisante, celui-ci peut accéder à bord de la Rame OUIGO uniquement après vérification par le Chef de Bord/Chef de train ou par un membre du Personnel . Cet accès se fait sur la base d'une pièce d'identité officielle et éventuellement de son Numéro de Réservation contre paiement de la somme due au titre de la régularisation dans les conditions définies à l'article 5.5.1 des présentes Conditions Générales.

En cas de modifications qui engendrent l'envoi de nouveaux Billets OUIGO, il est demandé au Voyageur de les réimprimer.

5.1.2.3 Téléchargement d'un Billet sur l'Application

S'il souhaite télécharger son ou ses Billets sur l'Application OUIGO, le Voyageur doit saisir son Numéro de Réservation et l'adresse électronique qui a été renseignée lors de la réservation. Le QR code du ou des billets concernés sont alors téléchargés sur le Mobile et disponibles hors-connexion, permettant ainsi leur contrôle par le Chef de Bord/ Chef de Train et/ou membre du Personnel.

Il appartient au Voyageur de veiller en amont à ce que son Billet soit correctement téléchargé avant son accès à la zone d'embarquement afin notamment de ne pas entraver les opérations d'accueil. Il doit notamment s'assurer que son Mobile a suffisamment de batterie.

Si le Voyageur présente aux opérations de contrôle un Billet OUIGO sur un support autre que celui requis au présent article, celui-ci peut accéder à bord de la Rame OUIGO uniquement après vérification par le Chef de Bord/Chef de train ou par un membre du Personnel. Cet accès se fait sur la base d'une pièce d'identité officielle et éventuellement de son Numéro de Réservation contre paiement de la somme due au titre de la régularisation dans les conditions définies à l'article 5.5.1 des présentes Conditions Générales.

5.2. Modification de la Réservation-Echange du Billet OUIGO-Annulation et Remboursement du Billet

5.2.1. Modification de la Réservation ou Echange du Billet OUIGO

Une Réservation peut être modifiée jusqu'à 30 minutes avant le départ du train dans les cas de modification ou échange visés au présent article. La modification de Réservation concerne impérativement l'ensemble des Voyageurs de la Réservation.

Sauf cas particuliers définis ci-dessous, ces modifications peuvent se faire sur le Site ou l'Application OUIGO, en indiquant son Numéro de Réservation et l'adresse électronique qui a été renseignée lors de la réservation.

Toute modification de la Réservation entraîne l'envoi d'un courrier électronique de confirmation à l'adresse indiquée lors de la Réservation initiale. Si cette modification intervient moins de quatre (4) jours avant le départ du train aller, les Billets OUIGO modifiés sont renvoyés à la même adresse en pièces jointes au courrier de confirmation et ces nouveaux Billets OUIGO doivent être imprimés ou téléchargés sur l'Application pour accéder au train. Les Billets reçus avant la modification ne sont plus valables et ne sauraient être opposés à SNCF Voyageurs SA pour accéder au train.

Les Voyageurs ayant souscrit à l'offre OUIGO PLUS sur OUIGO Grande Vitesse ont la possibilité de changer de type de place sans surcoût.

Pour les autres Voyageurs qui souhaitent changer de type de Place sur OUIGO Grande Vitesse, il est possible d'effectuer des changements, sous réserve du paiement d'un éventuel écart de prix entre l'ancienne et la nouvelle Place, dans les conditions tarifaires suivantes :

		Nouveau type de place		Option Choix de LA place		
		ESSENTIEL	Standard	Standard	Prise	Solo
Type de place initial						
ESSENTIEL	Essentiel Standard	Gratuit	3 €	3 €	7 €	
Option Choix de LA place	Standard	/	Gratuit	Gratuit	4 €	
	Prise	/	Gratuit	Gratuit	4 €	
	Solo	/	Gratuit	Gratuit	Gratuit	

(vii) modifier l'offre OUIGO ESSENTIEL pour l'offre OUIGO PLUS sur OUIGO Grande Vitesse

Cet échange est possible à condition de n'avoir souscrit aucune Option supplémentaire. Le Client doit s'acquitter du supplément de sept euros (7€).

(viii) modifier l'offre OUIGO PLUS pour l'offre OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse

Cette modification n'est pas possible

5.2.1.2. Cas particuliers de modification de Réservation

La modification d'un Billet accompagnateur visé à l'article 3.4.2 « Accessibilité et besoin d'accompagnement » doit se faire en contactant le Centre de Relation Client OUIGO. Cette modification ne donnera pas lieu à l'application de frais.

5.2.2. Annulation de la Réservation et Remboursement du Billet OUIGO

5.2.2.1 Cas général

Sans préjudice des dispositions de l'article 3.3.2 des présentes Conditions Générales, la Réservation n'est pas annulable et les Billets OUIGO ne sont pas remboursables.

5.2.2.2 Cas particulier de OUIGOSWAP

Si le voyageur ne souhaite plus voyager, il peut se rendre dans la rubrique « Mes réservations » et cliquer sur « libérer ma place et annuler mon voyage ». Le billet sera disponible à la vente lorsque le train sera complet. Lorsque le billet sera racheté par un autre voyageur, le voyageur recevra une compensation d'une valeur de 80% du prix de son billet (options incluses) en bon d'achat non recreditable sur la carte bancaire qui a servi au paiement et valable douze (12) mois à partir de la date d'émission.

Un billet mis sur liste d'attente ne pourra pas être racheté si le train concerné est momentanément indisponible ou fermé à la vente.

5.3. Placement

Le numéro de place et le numéro de voiture de chaque Voyageur sont inscrits sur chaque Billet OUIGO. SNCF Voyageurs SA s'efforce, sans pour autant le garantir, de placer les Voyageurs d'une même Réservation à côté ou à proximité les uns des autres en fonction du remplissage de la Rame OUIGO et des éventuelles Options souscrites.

Dans l'hypothèse où, en raison de contraintes de service, un remplacement serait opéré par SNCF Voyageurs SA après que les Billets ont eu été émis, le Voyageur reçoit cette information de remplacement par courrier électronique et dans la mesure du possible par SMS et reçoit des nouveaux Billets OUIGO avec les nouveaux numéros de voitures et de

Le Voyageur doit présenter spontanément son Billet et son justificatif d'identité aux personnes visées au paragraphe ci-dessus en faisant la demande. En effet, le Billet OUIGO étant nominatif et personnel, le Voyageur doit présenter une pièce d'identité en cours de validité avec photographie (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour) en plus de son Billet OUIGO. Les livrets de famille sont acceptés pour les Enfants. Si le Voyageur n'est pas en mesure de présenter une des pièces d'identité susvisées, la sanction appliquée est celle visée à l'article 5.5.2 des présentes Conditions Générales.

Un Voyageur ne peut utiliser qu'une seule Place. Aucune Réservation de Place n'est admise pour les animaux domestiques, ainsi que pour les Bagages.

A défaut, le Voyageur peut être invité, par le personnel chargé du contrôle, à céder sa Place à un autre Voyageur qui ne pourrait pas occuper la Place qu'il a réservé.

SNCF Voyageurs peut disposer des Places réservées qui ne seraient pas occupées conformément au titre de transport, au cours du voyage depuis le départ de la gare d'origine de la Réservation.

Les Billets OUIGO ne peuvent être utilisés que pour le Trajet à effectuer aux dates, horaires, numéro de train et voiture OUIGO indiqués.

5.5. Situations irrégulières ou frauduleuses

5.5.1. Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout Voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans une Rame OUIGO, ne peut présenter au Chef de Bord un Billet OUIGO valable au sens des dispositions des présentes Conditions Générales et du Code des transports, c'est-à-dire notamment le Voyageur qui :

I. Transporte un Bagage pour lequel la souscription à l'Option Bagage Supplémentaire ou XL est obligatoire en application de l'article 4.1.3.1 et 4.2.2.1 des présentes Conditions Générales, sans avoir souscrit à cette Option ;

II. Transporte un Animal domestique sans avoir ajouté un Animal à sa réservation et payé le montant correspondant ;

III. Occupe une Place avec Prise ou une Place Solo pour laquelle la souscription à l'Option Choix de la place est obligatoire en application de l'article 4.3.2. des présentes Conditions Générales, sans avoir souscrit à l'Option correspondante, ou sans avoir souscrit à l'offre OUIGO PLUS incluant cette option ;

IV. Est dépourvu de Billet OUIGO ;

V. Présente un Billet OUIGO dont la lecture du code-barres révèle qu'il a déjà été contrôlé ;

VI. Présente un Billet OUIGO qui n'est pas valable pour le Trajet, la date et heure ;

VII. N'est pas en mesure de présenter une pièce d'identité justifiant qu'il est la personne mentionnée sur le Billet OUIGO et que la catégorie d'âge correspond au tarif appliqué, n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix à tarif réduit de son titre de transport ;

VIII. Transporte un Vélo pour lequel la souscription à l'Option Vélo plié ou démonté mis sous housse ou l'Option Vélo non plié/non démonté est obligatoire en application des articles 4.1.3.2 et 4.2.2.2 des présentes Conditions Générales, sans avoir souscrit à l'Option correspondante ;

IX prolonge son Trajet au-delà du Trajet correspondant à son Billet OUIGO

X. Utilise un Billet OUIGO contrefait ou falsifié ;

XI. Occupe une Place réservée par un Utilisateur de Fauteuil Roulant en ayant un Billet correspondant à un autre type de place ;

XII. A réservé une place gratuite accompagnateur UFR ou PSH, sans pouvoir justifier d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion du nom de l'un des deux Voyageurs de la Réservation témoignant d'un taux de handicap supérieur ou égal à 80% et mentionnant un besoin d'accompagnement.

bancaires autorisées par SNCF Voyageurs SA) au numéro précité, ou par voie postale à l'adresse précitée (Espèces, Chèque, Mandat cash).

Ou

Adresser une protestation écrite et motivée auprès des Services Recouvrement des procès-verbaux SNCF Voyageurs SA dont les coordonnées téléphoniques et postales sont :

SNCF Voyageurs SA
Centre de recouvrement des procès-verbaux
Secteur Atlantique
38 rue Charles Domercq
33081 BORDEAUX CEDEX

Téléphone : 0 825 03 69 85 (0,15€ la minute) de 9h à 18h du lundi au vendredi (sauf fériés)

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le procès-verbal est adressé au ministère public et le contrevenant devient redevable au Trésor public d'une amende forfaitaire majorée, en application de l'article 529-5 du code de procédure pénale.

6. GAMME TARIFAIRE OUIGO

6.1. Formation des prix

La gamme tarifaire OUIGO consiste en un prix applicable à l'ensemble des Voyageurs d'une même Réserve sur un même train, et déterminé uniquement en fonction du Trajet et de la période de Réserve.

Le prix du Billet OUIGO en Offre OUIGO ESSENTIEL ou PLACE STANDARD est toujours inférieur au plein tarif TGV/Inoui 2nde Loisirs sur le même Trajet tel que repris au Volume 6 des Tarifs Voyageurs de SNCF Voyageurs SA.

Sous réserve des dispositions de l'article 6.3 ci-dessous, aucun tarif social, conventionné, réduction tarifaire, abonnement, carte commerciale ou programme de fidélité SNCF Voyageurs SA n'est applicable sur les tarifs proposés pour effectuer un Trajet avec OUIGO.

En outre, le Voyageur ne bénéficie pas, en empruntant OUIGO, des services spécifiques et des tarifs associés proposés par SNCF Voyageurs SA, notamment le service « Junior & Cie »

Seuls des tarifs commerciaux spécifiques dédiés aux Enfants sont appliqués et détaillés à l'article 6.2. ci-après.

6.2. Tarif Commercial Enfant

Par « Enfant » on entend le Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à douze (12) ans à la date du Trajet.

Pour les Enfants, OUIGO a mis en place un tarif non contingenté quelle que soit l'anticipation de la réservation s'élevant, selon les gares de départ et d'arrivée et le type de train emprunté, à cinq euros (5€) ou huit euros (8€), par Enfant et par Trajet.

Une réservation doit contenir au moins 1 voyageur adulte dont l'âge est strictement supérieur à douze (12) ans à la date du Trajet.

Une Réserve ne peut comprendre plus de quatre (4) Voyageurs Enfants par Voyageur Adulte.

Les personnes mineures ou placées sous tutelle demeurent dans tous les cas sous la responsabilité de leurs parents ou tuteurs. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

6.3. Cas particuliers – Tarifs sociaux

6.3.1. Tarifs sociaux

Dans certaines situations exceptionnelles, il peut arriver que les bénéficiaires de certains tarifs sociaux **constatent un prix OUIGO supérieur au prix auquel ils auraient eu droit en Voyageant avec TGV/INOUI.**

- Une demande de remboursement comportant toutes les coordonnées utiles du Voyageur (nom, prénom, adresse postal, adresse électronique, numéro de mobile et/ou fixe)
- Le ou les Billet(s) OUIGO Grande vitesse concerné(s) dûment imprimé(s) ;
- Une copie de la carte ou du document ouvrant droit au tarif social pour chaque Voyageur bénéficiant dudit tarif ;
- Une copie d'une pièce d'identité en cours de validité de chaque Voyageur bénéficiant d'un tarif social ;

Si un document est manquant, le Voyageur concerné est avisé par courrier électronique et dispose de sept (7) jours supplémentaires pour compléter sa demande.

Si les délais ci-dessus ne sont pas respectés ou si le dossier n'est pas complet dans le délai imparti, le Voyageur perd son droit à être remboursé.

Dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de remboursement complète, OUIGO envoie par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Réservation un Bon d'Achat d'une valeur totale correspondant à la différence de prix constatée. La personne ayant payé la Réservation ou le Voyageur concerné conserve toutefois la possibilité de contacter ultérieurement le Centre de Relation Client pour demander l'annulation de son Bon d'Achat au profit d'un remboursement du même montant. Ce remboursement est alors effectué par crédit bancaire sur la carte ayant servi au paiement de la Réservation. Aucun remboursement ne peut intervenir si le Bon d'Achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en tout ou partie, ou la date de validité de celui-ci est dépassée.

6.3.3. Tarifs Militaire

6.3.3.1 Conditions d'éligibilité et d'application de la réduction

Les porteurs de « Cartes de Circulation Militaire » devront obligatoirement s'identifier au moment de la Réservation. Chaque militaire entrera son identifiant de connexion (ID CCS) lors de la Réservation.

Il aura ensuite accès aux tarifs Militaires représentant 50% de réduction par rapport au prix des Billets des clients OUIGO non militaires en Offre Essentiel. Ces tarifs évoluent en fonction de la destination, de la date sélectionnée et de l'anticipation. Cette réduction s'applique sur la base d'un Billet OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse et sur la base d'un billet PLACE STANDARD sur OUIGO Train Classique

6.3.3.2 Délivrance et utilisation des Billets

Les Billets OUIGO sont délivrés dans les conditions décrites à l'article les présentes Conditions Générales. Lors du Trajet, les Voyageurs Militaires doivent être munis de leur Billet ainsi que de la « Carte de Circulation Militaire », sous peine d'être régularisés conformément aux dispositions de l'article 5.5 ci-dessus.

6.3.3.3 Situation irrégulière

Toute situation irrégulière ou frauduleuse, définie à l'article 5.5.1, s'applique aux Voyageurs Militaires.

Les montants de régularisation et de transaction pénale seront appliqués aux Voyageurs Militaires conformément aux articles 5.5.2 et 5.5.3.

La non-présentation ou l'invalidité de la Carte de Circulation Militaire pour les voyageurs Militaires correspond à l'hypothèse (vii) de situation irrégulière visée à l'article 5.5.1 et les montants de régularisation commerciale et de transaction pénale correspondant prévus aux articles 5.5.2 et 5.5.3 s'appliqueront dans ce cas.

Si le Voyageur Militaire rencontre des difficultés lors de son identification au moment de la Réservation, il devra contacter le service compétent au ministère des Armées.

6.3.4. Tarifs police nationale

6.3.4.1 Conditions d'éligibilité et d'application de la réduction

Les agents de la Police Nationale bénéficient d'un tarif représentant 50% de réduction par rapport au prix des Billets des clients OUIGO non policiers en Offre Essentiel. Ces tarifs évoluent en fonction de la destination, de la date sélectionnée et de l'anticipation. Cette réduction s'applique sur la base d'un Billet OUIGO ESSENTIEL sur OUIGO Grande Vitesse et sur la base d'un billet PLACE STANDARD sur OUIGO Train Classique

6.3.4.2 Délivrance et utilisation des Billets

Pour bénéficier du tarif police nationale, la vente doit se faire sur les Sites Distributeurs uniquement. L'après-vente est réalisée sur le site OUIGO.COM.

L'accès au Site et à l'Application OUIGO ne confère au Voyageur aucun droit de propriété intellectuelle relatif à ces sites qui restent la propriété exclusive de SNCF Voyageurs SA et de ses partenaires.

Les éléments accessibles sur le Site et l'Application OUIGO, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, données, base de données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que SNCF Voyageurs SA et ses partenaires détiennent.

Sauf dispositions explicites signalées dans les Conditions Générales, le Voyageur ne peut 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 ou de l'Application OUIGO sans l'autorisation écrite préalable de SNCF Voyageurs SA. Le Voyageur est 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 et/ou de reproduction de tout élément du Site ou de l'Application OUIGO.

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

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site ou de l'Application OUIGO est interdite sans autorisation préalable et écrite de SNCF Voyageurs SA.

9.2. Protection des données à caractère personnel

Toutes les informations utiles pour comprendre comment vos données à caractère personnel sont utilisées par SNCF Voyageurs SA figurent dans [sa Charte de confidentialité & cookies](#).

9.3. Accès au Site OUIGO et à l'Application OUIGO

SNCF Voyageurs SA ne garantit pas que le Site, l'Application OUIGO et les Sites Distributeurs soient exempts d'anomalies ou d'erreurs. Si des anomalies ou erreurs venaient à se présenter, SNCF Voyageurs SA ne garantit pas que celles-ci pourraient être corrigées, ni que le Site, l'Application OUIGO et les Sites Distributeurs fonctionneraient sans interruption ou panne.

En procédant à la Réservation de tout produit ou service commercialisé par SNCF Voyageurs SA sous la marque OUIGO®, l'Acheteur déclare connaître et accepter 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, à la connexion et à la transmission des données sur Internet, notamment lors de la passation des transactions de paiement.

En conséquence, SNCF Voyageurs SA ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, de tout dommage direct ou indirect résultant, notamment :

- De la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- Des problèmes d'acheminement, de téléchargement et/ou de la perte de tout courrier électronique et, plus généralement, des problèmes provoquant la perte de toute donnée ;
- Des problèmes de téléchargement de l'Application OUIGO, découlant notamment d'un dysfonctionnement du réseau internet ;
- Du dysfonctionnement de tout logiciel ;
- Des conséquences de tout virus, anomalie, défaillance technique ;
- De tout autre dysfonctionnement du réseau Internet ainsi que de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché le bon déroulement de la Réservation.

SNCF Voyageurs SA ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatif à toute inexécution ou mauvaise exécution de la prestation fournie si celle-ci est imputable à l'Acheteur, ou résulte, du fait d'un tiers à la prestation, d'un cas fortuit indépendant de sa volonté ou d'un cas de force majeure.

9.4. Service de Relation Client et réclamations

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit être adressée au Centre de Relation Client sur Internet par le biais du Site OUIGO.com dans la rubrique « Aide et Contact ».