

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'ABONNEMENT MAX ACTIF

Version applicable à compter du 31 mai 2022

En souscrivant un Abonnement MAX ACTIF, le Payeur de l'Abonnement et le bénéficiaire de l'Abonnement (ci-après « l'Abonné ») acceptent les présentes conditions Générales de Vente et s'engagent à les respecter intégralement.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent cumulativement avec les Tarifs Voyageurs SNCF, consultables sur <https://www.sncf.com/fr/mentions-legales>, ainsi qu'avec le Règlement (CE) n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. En cas de contradiction entre les Tarifs Voyageurs et les présentes Conditions Générales de Vente, ces dernières prévaudront sur les Tarifs Voyageurs (pour les aspects en contradiction).

L'Abonnement MAX ACTIF est proposé par SNCF Voyageurs, Société Anonyme au capital de 157 789 960,00€, dont le siège est situé 9 rue Jean Philippe Rameau 93200 SAINT-DENIS, immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 519 037 584.

1. DÉFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions Générales, les termes suivants sont définis ainsi, et peuvent être utilisés indifféremment au singulier comme au pluriel :

« Abonné » : désigne la personne bénéficiaire d'un Abonnement MAX ACTIF.

« Abonnement » ou « Abonnement MAX ACTIF » : désigne le nom de l'Abonnement MAX ACTIF.

« Conditions Générales » : désignent les présentes Conditions Générales de Vente de l'Abonnement MAX ACTIF.

« Distributeurs habilités » : désignent les distributeurs (agences de voyages agréées SNCF et les distributeurs mandatés par SNCF Voyageurs) proposant la souscription de l'Abonnement MAX ACTIF.

« Internaute » : désigne la personne intéressée par la souscription à l'Abonnement MAX ACTIF visitant les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités, ou débutant la souscription de l'Abonnement MAX ACTIF sans toutefois la finaliser.

« Payeur » : désigne le payeur de l'Abonnement MAX ACTIF, qui paye les mensualités dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement MAX ACTIF. Le Payeur peut être différent de l'Abonné.

« Titre de transport » : désigne le Titre de transport, au format e-billet, que l'Abonné devra imprimer sur papier au format A4 suite à la réservation d'un trajet, ou télécharger sur son appareil de téléphonie mobile. Cet e-billet avec code-barres doit être obligatoirement présenté par l'Abonné lors de l'embarquement à quai et du contrôle à bord.

« Tarifs Voyageurs SNCF » : désigne les Conditions Générales de vente et de transport SNCF, qui s'appliquent cumulativement avec les présentes Conditions Générales de Vente de l'Abonnement MAX ACTIF.

« Train » ou « Train éligible » : désigne un train TGV INOUI (hors OUIGO) ou un train INTERCITES à réservation obligatoire sur lequel des places sont attribuées aux Abonnés.

« Trajet » : désigne un aller simple et direct, sans correspondance, réservé ou effectué grâce à

L'Abonnement MAX ACTIF, sur un Train éligible.

L'« espace MAX » : désigne l'espace personnel en ligne sur lequel le client peut consulter, modifier ses informations personnelles et de paiement, ses réservations et son historique de voyages, trouver la FAQ et le formulaire de contact.

2. DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

L'abonnement MAX ACTIF est un abonnement annuel à prélèvements mensuels ou à paiement comptant donnant droit à un contingent annuel de voyages utilisables dans les trains à réservation obligatoire en France TGV, TGV INOUI, hors OUIGO et transilien et en cas de besoin dans les trains INTERCITES (à réservation obligatoire et sans réservation obligatoire) sur une sélection de parcours (renseignements sur l'ensemble des parcours disponibles, sur Internet ou auprès des points de vente SNCF agréés : agences de voyages, gares et boutiques). Les tarifs sont consultables en annexe du présent contrat.

L'abonnement MAX ACTIF donne droit à un contingent de 250 réservations par année d'abonnement. (Voir conditions d'utilisations des réservations à l'article 4 « Modalités de réservation d'un trajet » des présentes Conditions Générales de Vente).

L'abonnement MAX ACTIF est valable du lundi au jeudi pour un parcours donné, dans les deux sens de circulation. Il permet également d'accéder à l'ensemble des gares desservies sur le parcours souscrit, ainsi qu'aux gares d'équivalence. Les gares d'équivalence permettent d'utiliser une autre gare au départ ou à l'arrivée en cas de besoin si l'Abonné a choisi pour gare principale l'une de celles listées ci-dessous :

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

Par dérogation, les titulaires d'un abonnement E-FORFAIT souscrit avant le 30/06/2008, conservent,

lorsqu'ils l'ont obtenue, la possibilité d'utiliser pour l'ensemble de leur parcours, un abonnement MAX ACTIF+ Reims-Paris sur lignes classiques pour les trajets suivants en présentant leur dérogation et leur carte d'abonnement lors du contrôle à bord :

- **Rethel -Paris**
- **Charleville-Mézières -Paris,**
- **Sedan -Paris**

Cette dérogation s'applique uniquement à l'abonnement MAX ACTIF+ lorsque les Abonnés l'ont obtenue.

L'ouverture d'un nouveau trajet à l'abonnement MAX ACTIF est soumis à conditions selon la politique commerciale de SNCF Voyageurs.

3. CONDITIONS ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION À L'ABONNEMENT MAX ACTIF

3.1. Conditions de souscription à l'Abonnement

La souscription à l'abonnement MAX ACTIF, incluant les présentes Conditions Générales, se fait uniquement et intégralement en ligne depuis les sites des agences de voyage agréés SNCF.

L'abonnement n'est pas cumulable avec un code avantage, un bon d'achat digital, une promotion en cours ou un tarif réduit SNCF (cartes de réduction, tarifs sociaux et conventionnés, programme Grand Voyageur SNCF, tarifs ayant-droit et agent SNCF, etc.).

L'abonnement MAX ACTIF est limité à un seul abonnement par personne physique.

3.2. Modalités de souscription à l'Abonnement

Le formulaire d'inscription à l'abonnement MAX ACTIF, incluant les présentes Conditions Générales, est disponible sur les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

L'abonnement MAX ACTIF est valable sur un trajet déterminé (Ex : Paris - Le Mans), dans les deux sens de circulation. Lors de sa souscription, l'abonnement peut démarrer dès le mois en cours (jour de la souscription), le mois suivant (M+1) ou encore le mois d'après (M+2).

L'Abonné est invité à saisir son identifiant « Mon identifiant SNCF », si l'Abonné n'a pas de compte, il devra créer un compte et valider les Conditions Générales d'Utilisation du service « Mon identifiant SNCF » disponibles ici : <https://monidentifiant.sncf/tos/cgu.pdf> ainsi que la charte de protection des données à caractère personnel consultable via le lien suivant https://monidentifiant.sncf/tos/FR_dcp.html, pour pouvoir souscrire à l'abonnement.

Mon identifiant SNCF est l'identifiant unique SNCF et permet d'accéder à l'espace MAX du client après sa souscription à l'abonnement. L'Abonné aura accepté la politique générale et les conditions d'utilisations de « Mon Identifiant SNCF ».

Pour adhérer au service il devra renseigner les informations suivantes (pour plus d'information : consulter les conditions générales d'utilisation <https://monidentifiant.sncf/tos/cgu.pdf>) :

- Civilité
- Nom

- Prénom
- Date de naissance
- E-mail
- Mot de passe

Pour les informations personnelles et coordonnées relatives à l'Abonné :

- Sa civilité,
- Son nom,
- Son prénom,
- Sa date de naissance,
- Son adresse e-mail,
- Son numéro de téléphone mobile français,
- Son adresse postale en France métropolitaine.

Puis, le client doit valider son devis en sélectionnant son trajet, sa classe de confort et sélectionner ses modalités de paiement (comptant : prélèvement SEPA unique ou carte bancaire ; mensuel : prélèvement SEPA).

Dans le cas d'une souscription en cours de mois, le client paiera sa 1ère mensualité au prorata.

Ainsi, un client du trajet Paris - Le Mans (mensualité 2nde classe de 311€) avec une souscription active dès le 16 juin sera redevable de 155,50€ soit la moitié d'une mensualité pour un abonnement valable 15 jours sur un mois de 30 jours ($311\text{€} / 30 \text{ jours d'abonnement} * 15 \text{ jours}$ qui correspondent à la durée durant laquelle l'abonnement est valide).

Pour une souscription à partir du 25 du mois en cours avec prélèvement mensuel, l'Abonné sera prélevé du mois en cours au prorata du nombre de jours durant lequel il sera Abonné sur le mois et de la totalité du mois suivant.

Ainsi, un client Paris - Le Mans avec une souscription active le 25 juin sera prélevé de 62,20€ ($311\text{€} / 30 \text{ jours d'abonnement} * 6 \text{ jours}$ qui correspondent à la durée durant laquelle l'abonnement est valide au mois de juin) + 311€ pour sa mensualité de juillet soit 373,20€.

Une facture sera éditée le jour même et le paiement sera présenté dès le lendemain.

Pour les clients ayant choisi un démarrage de l'abonnement le mois suivant (M+1) ou encore le mois d'après, le 1er prélèvement sera présenté le lendemain et une facture sera éditée le jour de souscription à l'abonnement.

Les informations renseignées lors de la création du compte « Mon Identifiant SNCF » ne seront pas modifiables lors de la souscription à l'abonnement. Le client devra faire une demande depuis son espace MAX, dans la rubrique FAQ depuis le formulaire de contact, en sélectionnant le motif « Mes Données Personnelles » et le sous-motif « Mise à jour de mes données personnelles » ou depuis notre formulaire dédié [en cliquant ici](#).

Pour les informations personnelles et coordonnées relatives au Payeur si différent de l'Abonné :

- Sa civilité,
- Sa raison sociale (si le Payeur est une entreprise),
- Son nom,
- Son prénom,
- Son adresse e-mail,
- Son adresse postale en France métropolitaine,

- Son numéro de téléphone mobile français.

L'Internaute devra ensuite prendre connaissance des présentes Conditions Générales et les accepter en cliquant sur le bouton « Valider et passer à l'étape suivante », ce qui matérialise son consentement à l'application des présentes Conditions Générales. L'acceptation des présentes Conditions Générales par l'Internaute vaut acceptation des présentes Conditions Générales par le Payeur et par l'Abonné (lorsque celui-ci est différent du Payeur).

L'Internaute devra également accepter de recevoir des informations nécessaires à la gestion de son abonnement de la part de SNCF Voyageurs par e-mail.

Enfin, l'Abonné est invité à télécharger ces documents, préalablement numérisés :

- Un document d'identité (recto/verso)
- Une photo d'identité d'un poids de 5 Mo max.
- Un document d'identité ou KBIS émis depuis moins de 3 mois si le Payeur est différent de l'Abonné ou une entreprise
- Un RIB au nom du Payeur si l'Abonné choisit le prélèvement mensuel. Le nom et le prénom devront correspondre à la pièce d'identité du Payeur fournie, ainsi qu'aux informations saisies dans la rubrique Payeur du formulaire.

Sont considérés comme des documents officiels d'identité lors de la souscription :

- Pour un Abonné citoyen français : la carte d'identité nationale, le passeport, les permis de conduire édités depuis 1985 ;
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays de l'UE hors France : la carte d'identité du pays, le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur la même page du document numérisé) ;
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays hors UE : le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur la même page du document numérisé).

Cette liste de documents est susceptible d'évoluer et n'est pas exhaustive.

La photographie de l'Abonné est collectée à des fins de contrôle lors de l'embarquement et à bord des trains par des agents SNCF assermentés. Cette photographie doit répondre à plusieurs critères :

- Elle doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre, uni et clair ;
- Elle doit faire sortir nettement le contour et les détails du portrait ;
- La tête doit être prise de face ou au maximum de trois quarts, sans lunettes ou couvre-chef ;
- Le sujet doit fixer l'objectif. Il doit adopter une expression neutre et avoir la bouche fermée ;
- Le visage doit être dégagé. Les yeux doivent être parfaitement visibles et ouverts.

Seules les photographies récentes et permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées. Une comparaison sera effectuée avec le document officiel d'identité, lors de la souscription à l'Abonnement, à titre de contrôle de cohérence. Cette photographie n'est modifiable qu'une fois par an par l'Abonné et plus sur demande de SNCF Voyageurs dans le cas de doute sur la photo (photo ne permettant pas de discerner clairement la ressemblance avec l'Abonné).

Les documents sont contrôlés en temps réel afin de s'assurer que les informations fournies concordent avec le document d'identité. Après 3 tentatives en échec, l'Abonné sera invité à remplir un formulaire en ligne afin d'envoyer ses documents au service de relation client.

Afin de permettre le prélèvement mensuel de l'abonnement, l'Abonné est invité à charger son RIB. Les informations personnelles présentes sur le RIB seront comparées aux informations présentes sur le document d'identité afin de limiter la fraude au paiement (et aux informations saisies). L'Abonné devra s'assurer que les informations bancaires sont correctes et renseigner son numéro de portable

afin de recevoir un SMS nécessaire à la signature en ligne du mandat de prélèvement SEPA (Single Euro Paiement Area), il devra renseigner le code SMS qu'il aura reçu sur le numéro de téléphone renseigné lors de sa souscription. Une fois cette étape réalisée, l'Abonné recevra le mandat à l'adresse e-mail renseignée.

La souscription de l'Abonnement engage le Payeur pour une durée initiale de douze (12) mois, avec un prélèvement mensuel selon le trajet et la classe (hors prestations supplémentaires payantes).

Dans le cas d'un règlement par carte bancaire, le Payeur devra renseigner les mentions présentes sur carte bancaire afin de procéder au paiement.

En validant la signature du mandat de prélèvement ou en payant par carte bancaire, le Payeur s'engage également à respecter les présentes Conditions Générales De Vente et atteste être le Payeur du compte bancaire associé aux coordonnées bancaires (RIB ou CB) renseignées lors de la dernière étape du processus d'adhésion.

Lorsque l'ensemble de ces informations sont renseignées, l'Abonné ou le Payeur devra cliquer sur « continuer » pour valider sa volonté de souscrire à l'Abonnement. Une page de confirmation s'affichera pour indiquer au Payeur (ou à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur) la validation de sa souscription. Il recevra un e-mail lui confirmant l'activation de son Abonnement.

Toute demande d'adhésion incomplète ou non-conforme à cet article sera refusée.

Sa carte au format PDF (Abonnement Digitalisé) sera disponible sur son espace client, dans la rubrique « abonnement » puis « mes justificatifs ».

3.3. Condition d'utilisation de l'abonnement

L'abonnement MAX ACTIF est rigoureusement personnel et incessible.

A la souscription, chaque Abonné obtiendra son abonnement sur support digitalisé (au format PDF) depuis son espace MAX reprenant les caractéristiques de son abonnement ainsi que les informations personnelles de l'Abonné (nom, prénom, n° d'Abonné, etc.).

3.4. Modification des informations renseignées

L'Abonné pourra modifier ses coordonnées personnelles ainsi que celles du Payeur depuis son espace MAX, à l'exception des noms, prénoms et date de naissance qui doivent faire l'objet d'une demande auprès du service de relation client via le formulaire accessible à la rubrique FAQ de son espace MAX, en sélectionnant le motif Mes Données Personnelles et le sous-motif Mise à jour de mes données personnelles. Cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité (carte d'identité ou passeport).

3.5. Droit de rétractation

Pour toute souscription à l'Abonnement MAX ACTIF, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de signature électronique du contrat.

Passé ce délai, le client doit se soumettre aux conditions de résiliation prévues dans les présentes Conditions Générales.

Afin de se rétracter, le client devra contacter le service de relation client par l'un des moyens suivants :

- Depuis le formulaire de contact accessible depuis son espace personnel en sélectionnant le motif « Mon abonnement », le sous-motif « Résiliation de mon abonnement - Exercice du

droit à la rétractation ».

- Par tout moyen dénué d'ambiguïté sur sa volonté de se rétracter en adressant par courrier sa demande à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs
Service clients MAX ACTIF
62973 ARRAS CEDEX 9

Un modèle de formulaire de rétractation est disponible en annexe du présent contrat.

En cas cependant d'envoi postal, les frais d'envoi du courrier sont à la charge de l'Abonné (ou du Payeur).

L'Abonné ou le Payeur peut utiliser le formulaire de rétractation présent en annexe des présentes Conditions Générales de vente afin de réaliser sa demande. Les frais d'envoi du courrier sont à la charge de l'Abonné (ou du Payeur).

Dans le cas où une mensualité a été débitée ou que l'abonnement a été payé au comptant par carte bancaire, la somme dépensée sera remboursée sous quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception d'une notification de rétractation. SNCF Voyageurs traitera le remboursement sous quatorze (14) jours et le virement apparaîtra sous trois (3) semaines (délais bancaires) à partir de la date de traitement par le service de relation client. Pour les Abonnés ayant reçu une carte d'abonnement au format ISO, elle devra être ajoutée au courrier de demande de rétractation. L'envoi de la carte est à la charge de l'Abonné (ou du Payeur).

Dans le cas où la mensualité n'a pas été débitée l'Abonné (ou le Payeur) n'aura droit à aucun remboursement.

Si aucun voyage n'a été réalisé, l'Abonné (ou le Payeur) sera remboursé de la totalité de la mensualité débitée. Le contrat de transport qui régit vos réservations constituant un contrat accessoire au présent abonnement, toutes les réservations à venir seront supprimées, en application de l'article L.221-27 du code de la consommation.

Dans le cas où l'Abonné a effectué des voyages entre la conclusion du présent Contrat et sa demande de rétractation, et même si le délai légal de demande de rétractation de quatorze (14) jours est respecté, l'utilisation du droit de rétractation ne pourra pas être considéré comme étant de bonne foi.

Toutes les réservations à venir seront supprimées au traitement de la demande de rétractation.

4. MODALITÉS DE RÉSERVATIONS À L'ABONNEMENT MAX ACTIF

4.1. Les modalités de réservations

L'abonnement MAX ACTIF donne au client le droit de disposer de 250 réservations au cours des douze (12) mois de la période de validité de l'abonnement à utiliser du lundi au jeudi. A la fin de cette période, le client perd définitivement le bénéfice des réservations non utilisées. En cas de reconduction, les réservations non utilisées ne seront ni reportées, ni remboursées sur le nouvel

abonnement.

Les réservations au titre de l'abonnement MAX ACTIF doivent s'effectuer depuis l'espace client de l'Abonné. L'Abonné peut réserver sur l'ensemble des trains de son trajet dans la limite des places disponibles.

En considération du caractère incessible et personnel de l'abonnement MAX ACTIF, le client ne peut pas effectuer plus de quatre (4) trajets par jour. Les trajets devront être espacés d'au moins deux (2) heures au départ ou à l'arrivée pour des gares dans une même zone. Ainsi, par exemple, un client qui a effectué une réservation pour un train au départ de Paris-Est à 16h30 ne peut pas réserver pour un nouveau départ de cette même gare, ou d'une gare d'équivalence (Aéroport CDG TGV, Marne-La-Vallée Chessy TGV, etc.) avant 18h30.

En cas d'épuisement avant la fin des douze (12) mois de la période de validité de la totalité du contingent de réservations allouées, le client reste redevable des mensualités impayées ou non encore échues. Il ne peut plus bénéficier des avantages de l'abonnement. L'abonnement MAX ACTIF ne donne pas accès aux réservations supplémentaires.

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

Le nombre de réservations auxquelles donne droit l'abonnement MAX ACTIF peut être modifié par SNCF Voyageurs. Cette modification rentrera en vigueur lors du renouvellement de l'abonnement.

Le nombre de réservations allouées sur une période de douze (12) mois pourra, de façon identique pour l'ensemble des Abonnés, être adapté, augmenté ou diminué, en fonction de l'utilisation réelle. En cas de modification du nombre de réservations alloué, SNCF Voyageurs informera chaque Abonné individuellement du nouveau barème applicable lors du renouvellement de son abonnement.

L'Abonné a la possibilité d'emprunter tous les trains éligibles ainsi concernés sans restriction, dans la limite des places disponibles et du contingent de 250 réservations accordé à l'Abonné ; La commande de ces réservations s'effectue exclusivement via le compte Abonné (espace client) sur Internet. La commande pourra se faire exceptionnellement auprès du point de vente SNCF agréé de son choix (gares, boutiques ou agences de voyages) uniquement pour un départ le jour même et si le compte Abonné (espace client) est inaccessible. Après chaque réservation d'un ou plusieurs trajets depuis le compte Abonné (espace client), un e-mail reprenant les coordonnées de chaque place réservée, sera systématiquement envoyé. Le document imprimé à partir du courrier électronique reçu ne constitue pas un titre de transport.

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

4.2. L'échange des réservations

Jusqu'à trente (30) minutes après départ, la réservation est échangeable gratuitement pour le même jour et le même trajet, même sur un train complet.

A partir de trente (30) minutes avant le départ, seulement deux (2) échanges sont possibles. A partir du premier échange, le billet est annulable mais ne sera plus recredité sur le compteur de réservations.

Au-delà de trente (30) minutes après le départ, la réservation est non échangeable.

L'échange de réservations s'effectue soit :

- Sur le compte de l'Abonné sur internet
- Auprès des agences de voyages agréées SNCF
- Sur les Bornes Libre-Service et Bornes Express Pro en saisissant la référence de dossier voyage ou le n° carte Programme Voyageur

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

- Depuis l'application mobile TGV INOUI PRO (disponible sur IPHONE, ANDROID).
- Avec le service « Échange Direct » via la ligne Express Pro, accessible au 3635 et dire « Pro » (service gratuit + prix d'un appel local).
- Auprès des agences de voyages agréées SNCF.
- Sur les Bornes Libre-Service et Bornes Express Pro en saisissant la référence de dossier voyage ou le n° carte Programme Voyageur

4.3. L'annulation des réservations

L'annulation de la réservation est possible jusqu'à trente (30) minutes après le départ si aucun échange n'a été effectué.

Au-delà de trente (30) minutes après le départ, le billet est annulable mais ne sera pas recredité sur le compteur de réservations.

4.4. Les modalités de circulation

La possibilité d'emprunter un train avant ou après la réservation initiale (souplesse d'accès) est interdite. Tout voyage doit se faire avec une réservation, sur le parcours, la classe et le train emprunté. L'Abonné a accès au service échange garanti qui lui permet de réaliser un échange sur un train complet sans garantie de place assise.

5. PLACES À BORD DES TRAINS & TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

5.1. Places à bord des Trains

Les Abonnés MAX ACTIF seront, pour chaque trajet, Payeurs d'un numéro de voiture et d'un numéro de place assise dans le train réservé, inscrits sur leur titre de transport.

En cas de forte affluence sur un train éligible, une place assise ne pourra être garantie aux Abonnés MAX ACTIF dans le train concerné. Dans ce cas, une notification sera effectuée auprès des Abonnés avant la réservation du trajet.

5.2. Personnes à mobilité réduite (PMR)

5.2.1. Prestation d'assistance en gare

Tous les voyageurs à mobilité réduite détenteurs d'un abonnement MAX ACTIF ont la possibilité de réserver un service d'assistance en gare : le service « Accès Plus », au plus tôt dès l'achat de son titre de transport et au plus tard quarante-huit (48) heures avant l'heure du départ du train, accessible

selon les modalités de réservation prévues dans les Conditions Générales d'Utilisation du service Access Plus.

Accès Plus est un service d'accueil et d'assistance d'un lieu de rendez-vous en gare jusqu'à sa place dans le train, de sa place dans le train à l'arrivée à sa place dans le train de correspondance, ou d'une sortie de son choix, ou de la station de taxi la plus proche.

Dans le cadre du service Accès Plus, seul un bagage de moins de quinze (15) kg est accepté afin d'assurer un accompagnement optimal.

5.2.2. Abonné accompagné d'un « chien guide d'aveugle » ou d'un « chien d'assistance » ou d'un « chien d'assistance en formation »

Tout Abonné titulaire d'une carte d'invalidité mentionnant un taux d'invalidité de 50% ou plus, ou titulaire d'une « carte priorité », a la possibilité de voyager à bord du train avec un « chien guide d'aveugle », un « chien d'assistance » ou d'un « chien d'assistance en formation ».

Ce chien voyage gratuitement, sans supplément animal domestique. Il est par ailleurs dispensé du port de la muselière.

6. TARIFS DE L'ABONNEMENT MAX ACTIF

6.1. Prix de l'abonnement

Le prix de l'abonnement MAX ACTIF est déterminé en fonction de la classe de voyage et du parcours choisi.

Les tarifs en vigueur sont accessibles en Annexe N°2 des présentes Conditions Générales de Vente.

Une majoration tarifaire commune à tous les tarifs SNCF et homologuée par l'Etat pourra être appliquée annuellement. De ce fait, les tarifs peuvent évoluer en cours d'année, à une date commune à tous les contrats et non à la date anniversaire de chaque contrat pris individuellement.

6.2. Révision du prix

SNCF Voyageurs se réserve le droit de réviser le prix de l'Abonnement à tout moment.

SNCF Voyageurs informera par e-mail chaque Abonné (ou chaque Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) du nouveau prix applicable, ainsi que de la date d'effet, qui ne pourra être antérieure à trois (3) mois suivant la notification de la révision du prix aux Abonnés et/ou aux Payeurs.

Dans ce cas, l'Abonné ou le Payeur a la possibilité de résilier l'Abonnement, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de l'e-mail, sans aucun frais ni aucune pénalité, en remplissant le formulaire de contacts et en sélectionnant le motif / sous-motif : Mon abonnement - Résiliation de mon abonnement - Mise à jour des conditions générales de ventes depuis l'espace client.

A défaut de manifestation de l'Abonné ou du Payeur durant ce délai, la majoration tarifaire vaudra consentement de la part du Payeur.

En cas de directives contradictoires entre l'Abonné et le Payeur, les directives communiquées par le Payeur prévaudront sur celles communiquées par l'Abonné.

Aucune majoration tarifaire ne sera rétroactive.

7. PAIEMENT

7.1. Paiement mensuel par prélèvement automatique

Le prix de l'abonnement est payable par prélèvements automatiques mensuels. L'Abonné s'engage à accepter un nombre minimum de douze (12) prélèvements.

Conformément aux présentes conditions générales de vente et sous réserve des exceptions qui y sont mentionnées, en cas de résiliation avant cette échéance, une indemnité égale à une mensualité est prélevée. Les prélèvements sont effectués sur un compte courant bancaire ou postal domicilié en Europe, à l'exclusion des Comptes Épargne. Le montant des prélèvements correspond au 1/12ème de la valeur annuelle de l'abonnement au tarif en vigueur le jour de la commande de l'abonnement, et il est prélevé le cinq (5) de chaque mois (si le cinq (5) du mois en cours tombe un vendredi, un jour de week-end ou férié, alors le prélèvement aura lieu le lundi qui suit)

Tout changement de domiciliation bancaire et/ou de Payeur doit être réalisée trois (3) jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le prochain mois pour être pris en compte le mois suivant. Elle n'est possible qu'une fois par an.

Si changement de Payeur, un nouveau mandat de prélèvement récurrent SEPA devra être signé.

7.2. Payeur différent de l'Abonné

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.

Dans le cas où le Payeur est une entreprise, il doit être communiqué lors de la souscription l'intitulé exact de l'établissement conformément au KBIS de moins de trois (3) mois.

7.3. Incidents de paiement

7.3.1. Incidents de paiement pour provision insuffisante

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement pour provision insuffisante (premier rejet), le client reçoit une notification par e-mail pour l'informer de l'échec de prélèvement et d'un nouveau prélèvement à venir dans les cinq (5) jours suivants la date de réception du rejet. Durant cette période, le client peut continuer à utiliser son abonnement.

Si la nouvelle représentation bancaire échoue (second rejet), alors l'abonnement sera suspendu immédiatement. Le client ne pourra plus circuler à compter de cette date et les réservations prises seront automatiquement annulées. Le client recevra une notification par e-mail pour l'informer de son nouvel échec de prélèvement, de la suspension de son abonnement et de l'annulation de ses réservations.

Le client aura jusqu'à la fin du mois suivant la 1ère facture en rejet pour régulariser sa situation par carte bancaire depuis son espace MAX. Passé ce délai, l'abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs.

Le compte sera automatiquement réactivé dès régularisation de l'impayé et l'Abonné sera notifié par e-mail.

Dans le cas où la régularisation de l'impayé intervient dans le 2nd mois, la facture relative à ce mois sera également due et devra être régularisée par carte bancaire.

Par exemple : Je dois être prélevé(e) le 5 octobre de 500€ et l'opération est rejetée pour fonds insuffisants. Mon abonnement reste valide, 5 jours après la réception du rejet, une nouvelle demande de prélèvement est présentée sur mon compte. En cas de nouveau rejet, mon compte est suspendu,

mes réservations à venir sont supprimées et j'ai jusqu'au 30 novembre pour régulariser ma situation. La facture du mois de novembre restera due.

Conformément aux présentes Conditions Générales, SNCF Voyageurs notifiera la résiliation de l'abonnement par e-mail à l'Abonné (et au Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) à la date de résiliation. Le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l'Abonnement, ainsi que des frais de résiliation équivalant à une mensualité, si l'Abonnement est résilié avant le douzième (12^{ème}) mois d'Abonnement (inclus).

7.3.2. Incidents de paiement pour opposition sur mandat ou mandat invalide

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement pour opposition sur mandat, mandat invalide ou empêchant SNCF Voyageurs de prélever le compte du Payeur (premier rejet), alors l'abonnement sera immédiatement suspendu et les réservations seront automatiquement annulées.

L'Abonné sera notifié par e-mail de la réception de son rejet de paiement, de la suspension de son abonnement et de l'annulation de ses réservations. Il ne pourra plus circuler à compter de cette date.

L'Abonné devra régulariser le montant dû depuis son espace MAX par carte bancaire d'ici la fin du mois au cours duquel le rejet aura été reçu. Passé ce délai, l'abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs.

En cas de régularisation, l'abonnement sera immédiatement réactivé.

Conformément aux des présentes Conditions Générales, SNCF Voyageurs notifiera la résiliation de l'abonnement par e-mail à l'Abonné (et au Payeur si celui-ci est différent de l'Abonné) à la date de résiliation. Le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l'Abonnement, ainsi que des frais de résiliation équivalant à une mensualité, si l'Abonnement est résilié avant le douzième (12^{ème}) mois d'Abonnement (inclus).

SNCF Voyageurs se réserve le droit de confier le recouvrement des sommes dues par un Abonné à un tiers.

8. DURÉE

L'Abonnement MAX ACTIF est un abonnement d'une durée d'un an (ou douze (12) mensualités). L'abonnement par prélèvements mensuels est reconduit tacitement à la date anniversaire du contrat.

Trente (30) jours avant la date anniversaire du contrat, un e-mail sera envoyé à l'Abonné l'invitant, s'il le souhaite, à informer SNCF Voyageurs par e-mail depuis le formulaire de demande disponible depuis son espace personnel de sa volonté de résilier le contrat à son échéance. S'il souhaite résilier, l'Abonné devra avoir fait sa demande jusqu'à trois (3) jours ouvrés avant la date d'échéance (de facturation) de son abonnement.

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

La modification de classe ou du parcours en cours d'abonnement doit être demandée depuis le formulaire accessible depuis l'espace personnel de l'Abonné (bouton modifier de la rubrique Mon abonnement de l'espace MAX). Le service de relation client procédera à une modification de contrat. Les réservations préalablement effectuées pour des dates postérieures à la date d'effet de la modification sont systématiquement annulées au moment de la modification du contrat.

La modification prend effet le premier jour d'un mois ultérieur : pour prendre effet le 1er du mois

M+1, elle doit être parvenue au plus tard trois (3) jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le mois suivant pour une prise en compte le 1er du mois M+1.

Le nouveau montant des mensualités est prélevé à partir de la date d'effet de la modification demandée (prélèvement effectif le cinq (5) de chaque mois).

Pour un client avec paiement comptant, SNCF Voyageurs remboursera une partie du paiement initial si le nouvel abonnement est à un tarif moins élevé que le tarif initial. Si le nouvel abonnement est à un tarif plus élevé, l'Abonné devra régler la différence à SNCF Voyageurs.

Exemple 1: j'ai payé mon abonnement annuel en 2nde classe au tarif de 5000€ et au cours du 6^{ème} mois d'abonnement, je demande à modifier ma classe de voyage, pour la 1^{ère} classe (coût de l'abonnement à 7500€). Je devrai payer à SNCF Voyageurs la somme de 1250€ : (7500€ sur 12 mois, moins les 5000€ déjà réglés) / 12 mois d'abonnement * 6 mois d'abonnement à venir = 1250€.

Exemple 2 : j'ai payé mon abonnement annuel en 1^{ère} classe au tarif de 7500€ et je souhaite modifier ma classe de voyage, pour la 2nde classe au bout du 6^{ème} mois d'abonnement pour un prix de 5000€. SNCF me remboursera 1250€ : (7500€ - 5000€) / 12 mois d'abonnement * 6 mois d'abonnement à venir = 1250€.

10. LA SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

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 au service client MAX ACTIF via le formulaire de demande accessible depuis l'espace client de l'Abonné en sélectionnant le motif : suspension, demande de suspension et en sélectionnant la date de début et de fin de la période de suspension ainsi qu'un justificatif.

La demande de suspension sera refusée si l'Abonné (ou le Payeur) présente des incidents de paiement non résolus au moment de la demande.

La demande doit être faite depuis le formulaire de demande disponible depuis l'espace MAX au moins trois (3) jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le mois suivant pour être prise en compte dès le 1er jour du mois suivant. La suspension en cours de mois n'est pas possible.

Pour pouvoir être validée, la demande de suspension doit correspondre à un des cas énumérés ci-après et être accompagnée d'un justificatif officiel :

- Cas concernant l'Abonné (ou le Payeur) : maladie de longue durée, congé maternité, congé parental, mutation, licenciement ou autre cas de cessation du contrat de travail.
- Cas concernant le conjoint de l'Abonné (ou du Payeur) : décès.

La durée de suspension est au minimum de deux (2) mois et au maximum d'un (1) an (sauf, par dérogation, en cas de longue maladie). Au-delà de ce délai, le contrat est résilié de plein droit.

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

En cas de demande de modification de la date de reprise communiquée lors de la demande de suspension, la nouvelle date souhaitée doit être communiquée au plus tard trois (3) jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant la date de reprise initiale. La demande de prolongation est soumise à la présentation d'un justificatif.

Les réservations effectuées avant la demande de suspension pour des voyages survenant durant la

période de suspension sont automatiquement annulées et recreditées. 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 douze (12) mois moins la durée effectuée avant la suspension, avec le nombre de réservations qui restaient avant la suspension. La reprise prend effet à compter du premier jour d'un mois.

À la reprise de l'abonnement, une facture est émise le 1er du mois et le premier prélèvement est effectué le cinq (5) du mois de la reprise.

11. LA GARANTIE VOYAGE, GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT

Dans le cadre de la Garantie Voyage, Garantie Report ou Remboursement, en cas d'annulation d'un TGV sur lequel le client devait voyager, celui-ci peut, soit reporter son voyage en échangeant son billet avant le départ, soit se faire rembourser en annulant son trajet.

L'accès est autorisé dans les mêmes conditions sur les trains circulant en période normale et sur les trains circulant en période de pointe. Le titulaire de l'abonnement MAX ACTIF doit systématiquement et obligatoirement être muni d'une réservation pour le train effectivement emprunté si celui-ci est à réservation obligatoire.

12. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT MAX ACTIF

12.1. Résiliation à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur

Conformément aux présentes Conditions Générales, le Payeur et l'Abonné (lorsque celui-ci est différent du Payeur) ont tous deux la possibilité de résilier l'abonnement après trois (3) mois à compter de la date de souscription de l'abonnement. Dans le cas d'une résiliation à l'initiative du Payeur, ce dernier aura seul la charge d'en informer l'Abonné.

La demande de résiliation, quel qu'en soit le demandeur, doit être faite depuis le formulaire de demande disponible depuis l'espace MAX en sélectionnant le motif « Mon abonnement », sous-motif « Résiliation de mon abonnement » et le détail concernant le motif de résiliation, au moins trois (3) jours ouvrés avant le mois suivant pour être prise en compte dès le mois suivant. La résiliation n'est pas possible en cours de mois.

Après la résiliation, le client perd le bénéfice de l'abonnement. Les réservations effectuées par l'Abonné au-delà de cette date sont automatiquement annulées à la date de résiliation.

À compter de la date d'effet de la résiliation, les prélèvements automatiques ne sont plus effectués. Si le compte client est débiteur, la résiliation ne sera effective qu'après régularisation des impayés.

Les frais de résiliation avant prélèvement des douze (12) premières mensualités ne seront pas dus, sur présentation de pièces justificatives.

- Cas concernant l'Abonné (ou le Payeur) ou son conjoint : décès, maladie de longue durée (durée minimum de trois (3) mois) empêchant l'utilisation du service,
- Cas concernant uniquement l'Abonné (ou le Payeur) : congé de maternité, congé parental, licenciement économique ou autre cas de cessation du contrat de travail, mutation (possibilité de modifier le trajet de l'abonnement et de conserver le bénéfice de l'ancienneté).

En cas de résiliation de l'Abonnement MAX ACTIF, à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur, les réservations en cours et les trajets à venir de l'Abonné seront automatiquement annulés. L'Abonné ne pourra plus effectuer de réservations avec son abonnement MAX ACTIF. La carte d'identification n'est plus valable à compter de la date d'effet de la résiliation. Les réservations effectuées par l'Abonné au-delà de cette date sont automatiquement annulées à la date de résiliation.

La résiliation de l'abonnement entraîne des frais de dossier équivalant au montant d'une mensualité, si elle intervient avant les douze (12) premiers prélèvements (soit la 1^{ère} année d'abonnement). Passé ce délai, l'Abonné (ou le Payeur) est ensuite libre de résilier son abonnement à tout moment, sans frais, sans être tenu d'attendre la date anniversaire de son adhésion.

Les contrats souscrits sont indépendants. Ainsi, la résiliation d'un contrat MAX ACTIF n'entraîne pas la résiliation du contrat Mon identifiant SNCF et du service de dématérialisation SNCF. A la résiliation du contrat MAX ACTIF, il sera proposé à l'Abonné (ou au Payeur si différent de l'Abonné) de résilier le contrat Mon identifiant SNCF. La résiliation du contrat Mon identifiant SNCF ou au service de dématérialisation n'entraîne pas la résiliation du contrat MAX ACTIF. Cependant, en cas de résiliation au service Mon Identifiant SNCF et si l'abonnement MAX ACTIF n'est pas résilié, l'Abonné ne pourra plus accéder à son espace MAX.

12.2. Résiliation de l'abonnement MAX ACTIF (250 réservations) pour souscription de MAX ACTIF+ (450 réservations)

L'Abonné (ou le Payeur) souhaitant passer de l'abonnement MAX ACTIF vers l'abonnement MAX ACTIF+ devra résilier son abonnement en cours pour ensuite souscrire à l'offre MAX ACTIF+. La résiliation, pour être effective à M+1, devra être réalisée trois (3) jours ouvrés avant le mois suivant au plus tard.

La résiliation, quel qu'en soit le demandeur, entraîne la perception d'une indemnité forfaitaire, équivalant au montant d'une mensualité, si elle intervient avant les douze (12) premiers prélèvements (soit la 1^{ère} année d'abonnement). Passé ce délai, l'Abonné (ou le Payeur) est ensuite libre de résilier son abonnement conformément aux présentes Conditions Générales, sans frais, sans être tenu d'attendre la date anniversaire de son adhésion.

Après la résiliation, le client perd le bénéfice 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.

12.3. Résiliation à l'initiative de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre la capacité de se réabonner à l'Abonnement MAX ACTIF pour une durée de :

- 6 mois dans les cas suivants de fraude avérée :
 - Divulgence volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné MAX ACTIF+ à un tiers et/ou utilisation par un tiers d'une réservation pour un Trajet réservé ou effectué sur un train éligible grâce à un abonnement MAX ACTIF dont l'Abonné est bénéficiaire,
 - Utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée,
 - Fausse déclaration lors de la souscription de l'Abonnement et/ou usurpation de l'identité d'un tiers de la souscription de l'Abonnement ou lors du voyage (dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales)
 - Réservations abusives ou incohérentes
 - Utilisation frauduleuse d'un titre de transport
 - Fraude au moyen de paiement (IBAN / CB)
 - Non présentation d'un document officiel d'identité
 - Fraude à la compensation commerciale
 - Voyage en 1^{ère} classe avec un abonnement en 2nde classe.
 - Fraude à l'une des composantes de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier)
 - Incidents de paiements

- 1 an dans les cas suivants :
 - Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
 - Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare
 - Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative)
 - Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
 - Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
 - Non-respect des dispositions prévues par le Code des Transports.

- Jusqu'à régularisation pour provision insuffisante

Par ailleurs, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation e-billet, d'un abonnement (titre de transport ou confirmation e-billet périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, échange ou remboursement d'un titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare, entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

Pour les motifs de résiliation indiqués ci-dessus, SNCF Voyageurs notifie la résiliation de l'Abonnement par e-mail au Payeur (et à l'Abonné si celui-ci est différent du Payeur). L'Abonnement sera automatiquement résilié à compter de l'envoi de l'e-mail notifiant la résiliation de l'Abonnement, étant précisé que le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement jusqu'à la fin du mois d'Abonnement en cours y compris les mois durant lesquels l'Abonné est engagé.

En cas de suspicion d'utilisation de son numéro d'Abonné MAX ACTIF par un tiers, l'Abonné devra immédiatement contacter le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'Abonnement MAX ACTIF.

Dans l'hypothèse où l'abonnement MAX ACTIF est résilié par SNCF Voyageurs durant les trois (3) premiers mois d'abonnement en cours, le Payeur sera également redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs pour ces trois (3) premiers mois d'engagement, durant lesquels l'abonnement MAX ACTIF ne peut être résilié à l'initiative de l'Abonné et/ou du Payeur.

La résiliation de l'Abonnement MAX ACTIF par SNCF Voyageurs (dans les cas listés ci-dessus) donnera également lieu à l'application de frais de résiliation d'un montant de quinze (15) euros pour chaque abonnement si elle intervient entre le quatrième (4ème) et le douzième (12ème) mois d'abonnement inclus.

La résiliation de l'Abonnement par SNCF Voyageurs n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

En cas de résiliation de l'abonnement MAX ACTIF, à l'initiative de SNCF Voyageurs, les réservations en cours et les trajets à venir de l'Abonné seront automatiquement annulés. L'Abonné ne pourra plus effectuer de réservations avec son abonnement MAX ACTIF.

En cas de contestation, l'Abonné dispose en outre des voies de recours suivantes : Contacter le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur l'espace client

ou par téléphone au 09 70 60 99 80 (service gratuit + prix d'un appel local) s'il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l'encontre de celle-ci.

Tous les clients ayant reçu une carte d'identification et dont l'abonnement a été résilié s'engage à restituer sa carte d'identification par courrier au service clients MAX ACTIF dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date d'effet de la résiliation. Toute carte indûment utilisée sera confisquée lors du contrôle à bord et son utilisateur, voyageant sans titre de transport, sera passible de poursuites pénales.

Dans le cas où l'Abonné n'est pas le Payeur, l'Abonné dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer au service clients « MAX ACTIF » un nouveau Payeur.

13. LA RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

Les Conditions Générales de ce présent contrat s'imposent à la fois au Payeur et à l'Abonné. L'Abonné et le Payeur reconnaissent avoir pris connaissance et accepté ces présentes conditions, ainsi que les Conditions Générales de Vente de titres de transport, accessibles directement sur le site <https://www.sncf.com/fr/mentions-legales>.

14. RESPONSABILITÉ DE SNCF VOYAGEURS

14.1. Responsabilité pour la réservation des trajets

La réservation des trajets ne pouvant être effectuée que par l'intermédiaire des Distributeurs habilités, SNCF Voyageurs ne saurait, en aucun cas, être tenue pour responsable de l'inexécution de toute ou partie de la commande de l'Abonné et/ou du Payeur.

14.2. Responsabilité pour le service transport ferroviaire fourni par SNCF Voyageurs

Conformément aux Tarifs Voyageurs, SNCF Voyageurs est responsable des dommages de toute nature, causés aux voyageurs, du fait de l'exploitation des services de transport ferroviaire.

SNCF Voyageurs, en sa qualité de transporteur, répond notamment :

- Des dommages corporels, matériels et moraux subis par les voyageurs, selon les conditions de droit commun applicables aux contrats de transport de voyageurs. Conformément aux dispositions du Règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, SNCF Voyageurs est déchargée de sa responsabilité en cas d'atteinte à l'intégrité physique ou psychique de l'Abonné :
 - o Si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier ;
 - o Dans la mesure où l'accident est dû à une faute du voyageur ;
 - o Si l'accident est dû au comportement d'un tiers que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier. Une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers.
- Dans les cas où elle assumerait des opérations de manutention et/ou de déplacements de bagages enregistrés (par exemple entre deux modes de transport en cas d'interruption du voyage), des pertes, avaries et vols survenus au cours de ces opérations, dans les mêmes conditions que celles prévues par les Tarifs Voyageurs pour les bagages enregistrés (la consultation de ces conditions se faisant à partir de : www.sncf.com - Tarifs Voyageurs).

Toutefois, les risques de pertes, d'avaries et de vols de bagages sont à la charge de l'Abonné.

- De l'éventuel préjudice subi par l'Abonné du fait qu'en raison d'un retard ou de l'annulation d'un Trajet, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou n'est pas raisonnablement exigible le même jour. La responsabilité de SNCF Voyageurs est soumise aux conditions prévues par le Règlement (CE) 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et est sans incidence sur le droit à compensation prévu par les présentes Conditions Générales. SNCF Voyageurs est déchargée de sa responsabilité lorsque le retard ou l'annulation du trajet est imputable à l'une des causes suivantes :
 - o Des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier,
 - o Une faute de l'Abonné,
 - o Le comportement d'un tiers que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier. Une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers.

15. CONTRÔLE ET RÉGULARISATIONS

A bord d'un train éligible, l'Abonné devra obligatoirement présenter son abonnement, son titre de transport, ainsi qu'un document officiel d'identité. Les copies des documents officiels d'identité (papier, documents numérisés...), ainsi que les justificatifs de perte ou de vol ne sont pas admis de sorte que l'Abonné sera considéré comme étant en situation irrégulière s'il ne présente pas un document officiel d'identité original en cours de validité avec photographie.

Sont considérés comme des documents officiels d'identité lors du contrôle à bord : la carte nationale d'identité française, le passeport, le permis de conduire, le visa étudiant, le visa de longue durée, les titres de séjour français et tout document officiel d'identité émis par un Etat membre de l'Union européenne (à l'exception des cartes vitales françaises). Pour les ressortissants de l'Italie, la Carte Vitale (ou tessera sanitaria) sera considérée comme valide.

Les différents cas listés ci-dessous donneront lieu à une régularisation telle que prévue par le volume 1, chapitre 8, des Tarifs Voyageurs SNCF et entraînera une résiliation immédiate :

- Absence de réservation MAX ACTIF valable pour le train emprunté ;
- Absence d'abonnement MAX ACTIF valide ;
- Absence de document officiel d'identité avec photographie ou refus de le présenter ;

La carte d'abonnement, reçue à la suite de l'adhésion, au format .pdf ou dématérialisée, et un titre de transport valide doivent être systématiquement présentés lors des contrôles en gare ou à bord des trains.

La validité de l'abonnement est soumise, d'une part, à cette présentation et, d'autre part, à la possession d'une réservation pour le train emprunté. Le fait d'être dans l'incapacité de présenter la carte d'abonnement, le support au format PDF ou dématérialisé ou de ne pas disposer d'une réservation pour le train emprunté ou de voyager en 1ère classe avec un abonnement valable en 2nde classe, placent le voyageur concerné en situation irrégulière. À ce titre, il fait alors l'objet d'une régularisation, se traduisant par le paiement d'une indemnité, conformément à la réglementation SNCF Voyageurs en vigueur.

L'Abonnement étant strictement personnel, le client doit toujours être en mesure de justifier son identité lors des contrôles à bord des trains ou des opérations d'accueil-embarquement en gare. Il doit spontanément présenter une pièce d'identité au contrôleur s'il n'est pas en possession de sa carte d'Abonné lors du contrôle, s'il ne l'a pas encore reçue, ou en cas de perte ou de vol.

Par ailleurs, en cas de divulgation volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné MAX ACTIF à un tiers, l'Abonné s'expose à la résiliation immédiate de son abonnement par SNCF Voyageurs, selon les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires, notamment pénales, dans les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales.

En cas de suspicion d'utilisation de son numéro d'Abonné MAX ACTIF par un tiers, l'Abonné devra immédiatement contacter le Service Client de SNCF Voyageurs pour son abonnement MAX ACTIF.

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 Voyageurs en vigueur.

16. MODIFICATIONS DE L'HORAIRE, RETARD ET ANNULATION

16.1. Modification de l'horaire

SNCF Voyageurs s'engage, dans la mesure du possible, à respecter les horaires transmis à la date de réservation du trajet et figurant sur le titre de transport. Dans le cas où une modification de l'horaire prévu devait intervenir avant la date du départ, SNCF Voyageurs ferait tout son possible pour informer l'Abonné dans les meilleurs délais par l'envoi d'un e-mail à l'adresse électronique qu'il a enregistrée lors de la souscription de l'abonnement.

SNCF Voyageurs ne saurait être tenue responsable en cas d'absence de réception par l'Abonné de l'e-mail informant des modifications des horaires de train.

16.2. Retard

16.2.1. Garantie Voyage

Dans le cadre de la Garantie Voyage, en cas de retard en gare d'arrivée supérieur ou égal à trente (30) minutes par rapport à l'horaire d'arrivée prévu sur le titre de transport, l'Abonné se verra attribuer, sur demande de sa part, une compensation de cinq (5) euros, sous forme de Bon d'Achat Digital.

Ce Bon d'Achat Digital permet d'obtenir une réduction de cinq (5) euros sur l'achat d'un billet de train SNCF (hors Abonnement MAX ACTIF). Il est cessible et valable pendant un (1) an à compter de sa date d'émission.

Pour cela, l'Abonné devra en faire la demande en ligne via g30.sncf.com, en renseignant la référence de son Dossier Voyage (DV), présente sur son titre de transport, son nom, la date du trajet et le numéro du train emprunté.

En aucun cas le retard d'un train en gare d'arrivée ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement monétaire (en espèce, par virement bancaire, etc.).

La compensation pour retard est due à l'Abonné quelle que soit la cause du retard. Elle s'applique indépendamment de l'éventuelle application des présentes Conditions Générales.

16.2.2. G30 Proactive

Dans le cadre de la GARANTIE VOYAGE, SNCF Voyageurs propose la G30 Proactive aux Abonnés MAX ACTIF en cours de validité et porteurs d'une carte de fidélité Grand Voyageur ou Grand Voyageur Le Club.

L'Abonné inscrit au service dispose d'un compteur de retard individuel et mensuel. Tout retard de

plus de quinze (15) minutes, sur un trajet effectué avec une réservation au tarif Abonnement MAX ACTIF, est comptabilisé dans ce compteur sous réserve que le client possède une carte de fidélité et qu'il dispose d'un Abonnement MAX ACTIF valide au moment du voyage.

Une compensation est versée par SNCF Voyageurs, à partir de trente (30) minutes de retard cumulé dans le mois calendaire. Cette compensation est versée sous forme de Points Prime en début de mois suivant. Le nombre de Points Prime obtenu est calculé en fonction du nombre de minutes de retard cumulées dans le mois, selon le barème suivant :

CUMUL MENSUEL DE RETARD (MINUTES)	COMPENSATION EN POINTS PRIME
30 - 59 MIN	800
60 - 119 MIN	2 000
120 - 179 MIN	3 000
180 - 239 MIN	4 000
240 - 299 MIN	8 000
300 MIN ET PLUS	12 500

Conditions d'application de la G30 Proactive : <https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/cgu/CGU-G30-proactive.pdf>

Les compensations reçues au titre de la G30 Proactive ne sont pas cumulables avec celles relevant des modalités classiques de la G30. Le client devra effectuer les démarches classiques de la G30 pour les cas suivants :

- Voyages sur le trajet de son abonnement :
 - o Sans achat de réservation Abonnement
 - o Si la carte de fidélité n'a pas été présentée au moment de l'achat de la réservation Forfait ou Abonnement.
 - o Avec un autre tarif que le tarif Abonnement.
- Voyages sur un autre trajet que celui de son Abonnement MAX ACTIF.

À noter : les retards subis par le client voyageant dans le cadre de la Souplesse d'Accès (sans changement de la réservation initiale) ne seront pas comptabilisés.

Pour s'inscrire à la G30 Proactive, la demande peut être faite :

- Via le site tgvinouï.sncf depuis le Programme en Bref ou directement dans Vos Avantages.
- Auprès du Service Relation Client par téléphone au 0 808 808 330 (Service gratuit + prix appel).

L'inscription est effective le 1^{er} du mois suivant la demande du client, pour une période de six (6) mois, avec un renouvellement par tacite reconduction pour une même durée à la fin de cette période.

Pendant cette période de six (6) mois, le client peut se désinscrire à tout moment en contactant le Service Relation Client par téléphone au 0 808 808 330 (Service gratuit + prix appel).

La prise en compte de la demande de désinscription est effective le 1^{er} du mois suivant. La désinscription peut être effectuée jusqu'au dernier jour d'engagement. Le client qui n'est plus titulaire d'un Abonnement MAX ACTIF sur une période consécutive de six (6) mois est susceptible d'être désinscrit de la G30 Proactive.

Tout manquement du client aux présentes conditions entraîne sa désinscription à la G30 Proactive par SNCF.

La Garantie 30 minutes Proactive ne s'applique pas en cas de :

- Train supprimé ou partiellement supprimé
- Rupture de correspondance
- Compensation exceptionnelle

Pour ces situations, le client doit formuler une demande volontaire de compensation. La demande du voyageur est alors traitée par les services G30 et services clientèle.

16.3. Annulation

Dans le cas où l'annulation d'un trajet réservé devait intervenir, SNCF Voyageurs en informera l'Abonné dans les meilleurs délais par l'envoi d'un e-mail à l'adresse électronique qu'il a enregistré lors de la souscription de l'Abonnement et qui figure sur son espace MAX.

Si cette annulation est imputable à SNCF Voyageurs en sa qualité de transporteur, SNCF Voyageurs pourra proposer à l'Abonné de voyager à bord d'un autre train (« train éligible »), circulant à des dates et/ou heures différentes. En tout état de cause, l'Abonné pourra bénéficier des conditions de compensation décrites dans les présentes Conditions Générales.

En outre, SNCF Voyageurs se réserve le droit d'annuler automatiquement le trajet d'un Abonné si celui-ci n'a pas confirmé son voyage dans les Conditions décrites dans les présentes Conditions Générales.

17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SNCF VOYAGEURS est titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés à « MAX ACTIF » et aux éléments et charte graphiques qui composent le signe « MAX ACTIF » à savoir :



En conséquence, l'Abonné et le Payeur s'interdisent de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle de SNCF Voyageurs portant sur le signe distinctif « MAX ACTIF » et sur les éléments et charte graphiques qui le composent.

Excepté en cas d'autorisation préalable et écrite de SNCF Voyageurs, toute reproduction, représentation, adaptation et/ou transformation partielle ou intégrale des droits de propriété intellectuelle relatifs au signe MAX ACTIF et ses éléments et charte graphiques, par quelque moyen que ce soit, est formellement interdite. Le non-respect de ces dispositions peut constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur.

L'Abonné s'interdit de déposer, de faire déposer, d'enregistrer ou de faire enregistrer, en son nom ou pour son compte, le signe « MAX ACTIF » et/ou les éléments et la charte graphiques composant « MAX ACTIF » ou tout signe susceptible de créer une confusion dans l'esprit du public, et ce pendant toute la durée de vie des droits de propriété intellectuelle attachés à « MAX ACTIF » et aux éléments et charte graphiques qui composent « MAX ACTIF ».

18. DONNÉES PERSONNELLES

18.1. Collecte et traitement des données personnelles

En souscrivant un abonnement MAX ACTIF, l'Abonné et le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) acceptent de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, qui seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil.

L'Abonné et le Payeur sont seuls responsables des données qu'ils communiquent à SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs (9, rue Jean-Philippe Rameau, 93210 Saint-Denis) est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la souscription de l'Abonnement MAX ACTIF.

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité (champ obligatoire)
- Nom (champ obligatoire)
- Prénom (champ obligatoire)
- Date de naissance (champ obligatoire)
- Photographie numérisée (champ obligatoire)
- Document officiel d'identité numérisé (champ obligatoire)
- Adresse e-mail (champ obligatoire)
- Adresse postale (champ obligatoire si l'Abonné est le Payeur)
- Numéro de téléphone mobile (champ obligatoire)
- IBAN (champ obligatoire)
- Numéro de carte de Fidélité SNCF (champ facultatif)

Conformément aux présentes Conditions Générales, les données personnelles collectées peuvent appartenir à l'Abonné ou au Payeur, si celui-ci est différent de l'Abonné.

Les données personnelles sont collectées pour :

- Traiter les demandes de souscription aux Abonnements MAX ACTIF ;
- Procéder au suivi des commandes de billets dans le cadre de l'Abonnement MAX ACTIF ;
- Contacter le client dans le cadre du suivi de la vie de son abonnement (notamment pour les résiliations, confirmation de voyage, etc.)
- Traiter et suivre les réclamations de l'Abonné, avant et après le trajet réservé et/ou effectué (y compris dans le cadre d'une demande en justice de l'Abonné en cas de communication des éléments concernant le voyage lors d'une procédure contentieuse) ;
- Informer l'Abonné sur l'évolution de l'Abonnement MAX ACTIF ;
- Informer l'Abonné sur les trajets réservés ;
- Etablir des études statistiques et des analyses marketing ;
- Prévenir les fraudes, notamment les fraudes à l'abonnement et traiter les contraventions ;
- Contrôler que le voyageur est bien le titulaire de l'abonnement à bord ou à quai ;

Lorsque l'Abonné a validé la première étape de souscription de l'Abonnement mais n'a pas finalisé la souscription. Dans ce cas, ses données seront uniquement utilisées pour l'inviter à poursuivre la souscription de l'Abonnement et pour l'informer sur les offres commerciales proposées par SNCF Voyageurs et/ou ses partenaires (sous réserve d'opt-in de sa part lors de la collecte des données).

SNCF Voyageurs peut être amenée à transmettre des données personnelles à des tiers lorsque la loi le requiert. Sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

Les données collectées directement ou indirectement par SNCF Voyageurs sont nécessaires à ces traitements et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Voyageurs.

Dans le cadre de la souscription et de la gestion de votre abonnement « MAX ACTIF », vos données personnelles sont mises à disposition de :

- La filiale de SNCF Voyageurs « CRMS » en charge de l'animation relationnelle du produit MAX ACTIF (communication clients destinées à promouvoir le produit ou informer le client concernant son actualité) et de la réalisation d'analyses de données limitées à des finalités d'amélioration de l'offre.
- Plusieurs services internes :
 - o La lutte antifraude (LAF) en charge d'analyser les données pour identifier les cas de

- fraudes ;
 - o Le Marketing en charge de l'analyse des besoins clients et des besoins business en vue de proposer de nouvelles fonctionnalités ;
 - o Relation Clientèle À Distance (RCAD) en charge des demandes clients après sollicitation par courriel, contact téléphonique ainsi que sur les réseaux sociaux ;
 - o Le service Système d'information (SI) en charge de l'aspect technique et notamment de la transmission des données au service concerné ;
 - o Le service Finance en charge de l'analyse financière de l'offre ;
 - o Le Centre de Service Partagé Comptabilité et Trésorerie (CSP Compta) en charge de validation des paiements effectués depuis SlimPay avant transmission auprès d'une banque.
- Différents fournisseurs externes :
- o En charge du développement de la base de données pour les communications clients par e-mail
 - o OU en charge du logiciel de paiement des abonnements ;
 - o OU en charge du logiciel de contrôle des documents d'identité.
 - o OU en charge de la solution de gestion des contrats ;
 - o OU en charge de la sauvegarde et maintenance de la base de données clients.
 - o OU l'intégrateur des évolutions fonctionnelles / SI de la solution Zuora
- Différents sous-traitants externes : cette liste de partenaires ci-dessus sera régulièrement mise à jour par SNCF Voyageurs, en fonction des contrats conclus.

Dans le cadre de ce traitement, certaines des données susvisées font l'objet de transferts à destination de sous-traitants se trouvant en Europe. Ces transferts seront effectués dans le respect de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil.

18.2. Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel des Abonnés et des Payeurs sont conservées pendant toute la durée de souscription de l'Abonnement, et pendant une durée de deux (2) ans à compter de la fin de l'Abonnement, pour quelque motif que ce soit. Puis, ces données sont conservées pour une durée plus longue sur la base du consentement du client en cas de renouvellement de l'abonnement et dans la limite du respect des obligations légales en matière de délais de prescription des actions civiles et commerciales.

Les données à caractère personnel des Internautes n'ayant pas finalisé leur souscription de l'abonnement MAX ACTIF sont conservées pendant une durée de deux (2) ans à compter de leur collecte.

Les photocopies des documents officiels d'identité ne sont conservées que le temps nécessaire (avec un maximum de huit (8) jours) à la vérification de l'identité des Abonnés lors de la souscription de l'abonnement MAX ACTIF.

Certaines de ces données pourront être archivées afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat ou lorsque des obligations légales ou réglementaires le requièrent. L'accès aux données archivées sera strictement réservé aux services concernés de SNCF Voyageurs. Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription de droit commun. Ainsi, les factures seront conservées dix (10) ans et les données bancaires / IBAN pendant cinq (5) ans.

18.3. Droit d'accès, de rectification, et d'opposition, suppression, limitation

Conformément aux articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux

fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil, l'Abonné, le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) et/ou l'Internaute peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification et de suppression, limitation des données à caractère personnel les concernant. Ils disposent également d'un droit d'opposition au traitement de leurs données pour des motifs légitimes.

L'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent exercer l'ensemble de ces droits :

- par mail, l'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent également exercer l'ensemble de ces droits [en cliquant ici](#)
ou
- via le formulaire de contact disponible sur le site internet MAX ACTIF
- par courrier à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs Equipe Protection des Données -2 place de La Défense (CNIT 1) - BP 440 - 92 053 LA DEFENSE CEDEX.

En cas de réclamation, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (aux coordonnées indiquées ci-dessus). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

L'Abonné (ou l'Internaute) peut également s'opposer, sans frais, à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par SNCF Voyageurs et/ou ses partenaires. Il peut exercer ce droit en cliquant, à tout moment, sur le lien dédié situé au bas de chacun des courriers électroniques de prospection envoyés par SNCF Voyageurs.

18.4. Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès

L'Abonné (ou le Payeur si différent de l'Abonné) disposent également du droit d'adresser des directives afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de leurs données à caractère personnel respectives en cas de décès.

Les directives données par l'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'Abonnement MAX ACTIF. L'Abonné, le Payeur et/ou l'Internaute peuvent exercer l'ensemble de ces droits en contactant le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'Abonnement MAX ACTIF, selon les modalités indiquées dans les présentes Conditions Générales.

18.5. Existence d'une prise de décision automatisée

Conformément à l'article 13 f) du RGPD, le Responsable de traitement fournit les informations utiles concernant la logique, l'importance et les conséquences prévues d'une prise de décision automatisée pour la personne concernée :

Une prise de décision automatisée est réalisée dans le cadre de la Souscription à l'Abonnement et de la vérification des pièces d'identité du Payeur et de l'Abonné par la solution utilisée. Cette solution permet de s'assurer que les noms, prénoms, date de naissance soient conformes aux informations saisies par l'Abonné et/ ou le Payeur. Il s'assure également que la photo d'identité de l'Abonné est identique à celle présente sur le document d'identité fourni.

Par ailleurs une prise de décision automatisée est réalisée dans le cadre de la constatation d'une fraude ou d'impayés. A ce titre, l'information du blocage est présente dans une fiche client du logiciel Sales Force et dans Zuora permettant aux téléconseillers de connaître la raison et la fin du blocage.

Ce processus manuel ou automatisé est mis en place dans les cas suivants et pour une durée de :

- 6 mois dans les cas suivants de fraude avérée :
 - Divulgence volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné MAX ACTIF à un tiers

et/ou utilisation par un tiers d'une réservation pour un trajet réservé ou effectué sur un Train éligible grâce à un abonnement MAX ACTIF dont l'Abonné est bénéficiaire,

- Utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée,
- Fausse déclaration lors de la souscription de l'Abonnement et/ou usurpation de l'identité d'un tiers de la souscription de l'Abonnement ou lors du voyage (dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales)
- Réservations abusives ou incohérentes
- Utilisation frauduleuse d'un titre de transport
- Fraude au moyen de paiement (IBAN / CB)
- Non présentation d'un document officiel d'identité
- Fraude à la compensation commerciale
- Voyage en 1ère classe avec un abonnement en 2nde classe.
- Fraude à l'une des composantes de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier)
- Incidents de paiements
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare
- Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative)
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
- Non-respect des dispositions prévues par le Code des Transports.

➤ 1 an dans les cas suivants :

- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
- Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare
- Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative)
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
- Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
- Non-respect des dispositions prévues par le Code des Transports.

➤ Jusqu'à la régularisation des impayés pour provisions insuffisantes

Des codes rejets correspondent aux informations issues des banques et sont récupérées quotidiennement par SNCF Voyageurs pour les motifs suivants :

- Coordonnées bancaires inexploitable (IBAN invalide)
- Compte clôturé
- Compte débiteur invalide
- Opération non admise
- Contestation débiteur ou contestation d'une opération autorisée
- Code banque incorrect ou identifiant bancaire incorrect (BIC invalide)
- Pas d'autorisation ou absence de mandat
- Donnée mandat incorrecte
- Refus du débiteur

- Compte bloqué - Prélèvement SEPA interdit par le débiteur sur ce compte

L'Abonné dispose en outre des voies de recours suivantes :

Contactez le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur le site internet MAX ACTIF ou par téléphone au 09 70 60 99 80 (service gratuit + prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 s'il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l'encontre de celle-ci.

19. SERVICE CLIENT ET MÉDIATION

19.1. Coordonnées du service client

Toutes les demandes d'informations et/ou de précisions et toutes les réclamations éventuelles afférentes à l'Abonnement et au transport devront être adressées au Service Client de SNCF Voyageurs pour l'Abonnement MAX ACTIF.

Le Service Client de SNCF Voyageurs pour l'Abonnement MAX ACTIF est joignable à partir du formulaire de contact, accessible en cliquant sur le lien « contactez-nous » de l'espace MAX pour l'Abonné, rubrique Questions fréquentes.

Vous pouvez également joindre le Service Client par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d'un appel local).

19.2. Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF Voyageurs se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

Dans le cadre de la Garantie Réclamation, les détenteurs d'un abonnement et/ou d'un billet MAX ACTIF peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via les « FAQ » du site Internet MAX ACTIF ou par téléphone au 09 70 60 99 80 (service gratuit + prix d'un appel local).

Une réponse intervient dans un délai de dix (10) jours hors weekends et jours fériés. SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

Les clients ayant acheté leur billet en agence de voyages agréée s'adressent directement à celle-ci. Le délai de dix (10) jours ne s'applique pas aux agences de voyages agréées.

19.3. Médiation

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.mediateur.sncf.com. Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation et son avenant signés respectivement le 5 février 2016 et 15 décembre 2016. Le Protocole est accessible sur le site internet du Médiateur et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

20. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La souscription d'un Abonnement MAX ACTIF est soumise à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales par l'Abonné et le Payeur.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, et s'engage à en informer chaque Payeur (ainsi que chaque Abonné lorsque celui-ci est différent du Payeur) dans un délai raisonnable, par tout moyen.

Toutefois, nonobstant ce qui précède, toute modification significative des Conditions Générales de Vente sera soumise à l'acceptation préalable de chaque Payeur (ainsi que de chaque Abonné lorsque celui-ci est différent du Payeur).

21. DISPOSITIONS DIVERSES

Si une partie quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente devait s'avérer illégale, invalide ou inapplicable pour quelle que raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables. Les termes déclarés inexistantes sont remplacés par des termes qui se rapprocheront le plus quant à son contenu de la clause annulée.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont susceptibles d'être modifiées par SNCF Voyageurs.

En cas de modifications portant sur un élément substantiel de ces dernières, celles-ci pourront être modifiées sous réserve d'un préavis de quatorze (14) jours après notification de celles-ci par écrit auprès des clients.

Dans cette hypothèse, le client aura la possibilité de résilier le contrat sans indemnités pendant la durée de préavis visée ci-dessus. A défaut, les nouvelles Conditions Générales de Vente lui seront applicables.

Une version sera régulièrement mise à jour à la disposition des voyageurs sur le site www.sncf.com et sur demande auprès du service clients MAX ACTIF.

Assurez-vous d'en consulter la version en vigueur en téléchargeant le texte sur le site www.sncf.com.

Toute demande relative à l'abonnement « MAX ACTIF » est à adresser au service client via le formulaire de contact disponible sur l'espace client ou par téléphone au : 09 70 60 99 80 (service gratuit + prix d'un appel local).

Lorsque la carte d'identification est retournée au service clients « MAX ACTIF » avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée », le contrat est immédiatement suspendu. 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.

L'Abonné déclare être informé que tout appel au service clients « MAX ACTIF » est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service.

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

22. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

L'Internaute et/ou l'Abonné et/ou le Payeur accepte que tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions Générales soit, dans la mesure du possible, réglé lors de négociations amiables. A défaut, et dans les limites du droit applicable, le litige sera soumis à l'appréciation du tribunal du domicile du défendeur.

**ANNEXE 1 : MODÈLE DE
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION
(Décret n°2016-884 du 29 juin
2016)**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de SNCF - Abonnement MAX ACTIF à envoyer à l'adresse : Service clients MAX ACTIF
62973 ARRAS CEDEX 9

Nous vous notifions par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services
MAX ACTIF :

Contrat souscrit le :

Actif à partir du :

Nom de l'Abonné/Nom du Payeur (*):

Numéro d'abonnement :

Adresse de l'Abonné :

Date :

Signature de l'Abonné ou du Payeur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur
papier) :

*(Rayez la mention inutile)

ANNEXE 2 : TARIFS

ABONNEMENT MAX ACTIF		TARIFS EN EUROS (€) TTC	
ORIGINE	DESTINATION	Paiement mensuel en 1ère classe	Paiement mensuel en 2de classe
AIX EN PROVENCE TGV	AVIGNON TGV	426	279
AIX EN PROVENCE TGV	LYON PART DIEU	507	330
AIX EN PROVENCE TGV	PARIS GARE DE LYON	566	367
ANGERS ST LAUD	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	500	325
ANGOULEME	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	519	337
AVIGNON TGV	LYON PART DIEU	485	316
AVIGNON TGV	MARSEILLE ST CHARLES	403	265
AVIGNON TGV	PARIS GARE DE LYON	552	358
AVIGNON TGV	VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD	409	268
BELFORT-MONTBELIARD TGV	BESANCON - F COMTE TGV	360	238
BEZIERS	PARIS GARE DE LYON	570	370
BORDEAUX ST JEAN	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	535	348
BORDEAUX ST JEAN	POITIERS	520	195
BOULOGNE VILLE	PARIS NORD	576	427
CHAMPAGNE-ARDENNE	PARIS EST	410	297
DIJON VILLE	BELFORT-MONTBELIARD TGV	447	291
DIJON VILLE	BESANCON - F COMTE TGV	354	234
DIJON VILLE	PARIS GARE DE LYON	502	327
DUNKERQUE	PARIS NORD	547	406
GRENOBLE	PARIS GARE DE LYON	543	352
HAZEBROUCK	PARIS NORD	502	375
LA ROCHELLE VILLE	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	523	340
LAVAL	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	498	324
LE MANS	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	478	311
LILLE FLANDRES	PARIS NORD	471	351
LORIENT	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	532	346
LYON PART DIEU	LE CREUSOT - MONTCEAU TGV	439	284
LYON PART DIEU	MARSEILLE ST CHARLES	507	330
LYON PART DIEU	MONTPELLIER SAINT-ROCH	504	328
LYON PART DIEU	NIMES PONT DU GARD	493	322
LYON PART DIEU	PARIS GARE DE LYON	527	343
LYON PART DIEU	VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD	397	261
LYON PERRACHE	LE CREUSOT - MONTCEAU TGV	439	284
LYON PERRACHE	PARIS GARE DE LYON	527	343
LYON-SAINT EXUPERY TGV	PARIS GARE DE LYON	527	343
MACON LOCHE TGV	PARIS GARE DE LYON	519	336
MARSEILLE ST CHARLES	PARIS GARE DE LYON	566	367
MARSEILLE ST CHARLES	VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD	486	318
MASSY TGV	LYON PART DIEU	527	343
MASSY TGV	LYON PERRACHE	527	343

MASSY TGV	LYON-SAINT EXUPERY TGV	527	343
METZ VILLE	PARIS EST	559	363
METZ VILLE	STRASBOURG	447	292
MEUSE TGV	PARIS EST	522	339
MONTBARD	PARIS GARE DE LYON	486	316
MONTPELLIER SAINT-ROCH	PARIS GARE DE LYON	564	366
MONTPELLIER SAINT-ROCH	VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD	481	313
MULHOUSE VILLE	BESANCON - F COMTE TGV	411	270
NANCY	PARIS EST	559	363
NANTES	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	512	333
NICE VILLE	PARIS GARE DE LYON	589	381
NIMES	LYON PART DIEU	493	322
NIMES	PARIS GARE DE LYON	583	377
NIMES	VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD	467	304
NIORT	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	515	334
PARIS EST	CHALONS EN CHAMPAGNE	460	300
PARIS EST	REIMS	410	297
PARIS GARE DE LYON	AGDE	570	370
PARIS GARE DE LYON	BELFORT-MONTBELIARD TGV	574	372
PARIS GARE DE LYON	BESANCON - F COMTE TGV	514	334
PARIS GARE DE LYON	LE CREUSOT - MONTCEAU TGV	511	332
PARIS GARE DE LYON	NIMES PONT DU GARD	583	377
PARIS GARE DE LYON	TOULON	573	371
PARIS GARE DE LYON	VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD	539	350
PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	CHATELLERAULT	498	324
PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	RENNES	510	331
PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	SABLE SUR SARTHE	489	319
PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	ST PIERRE DES CORPS	484	315
PARIS NORD	ARRAS	407	304
PARIS NORD	BETHUNE	441	329
PARIS NORD	CALAIS FRETHUN	576	427
PARIS NORD	DOUAI	425	317
PARIS NORD	LENS	421	314
PARIS NORD	VALENCIENNES	469	350
PERPIGNAN	PARIS GARE DE LYON	589	381
POITIERS	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	504	328
STRASBOURG	PARIS EST	575	372
TOURS	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	484	315
VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD	NIMES PONT DU GARD	467	304
VENDOME VILLIERS SUR LOIR	PARIS MONTPARNASSE 1 ET 2	469	306