

# **Le Portail TGV INOUI CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

Préambule

## **I. CONDITIONS RELATIVES A LA MISE A DISPOSITION ET A L'UTILISATION DU PORTAIL TGV INOUI**

### **ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**

1.1 Définitions

1.2 Objet

### **ARTICLE 2. UTILISATION DU PORTAIL TGV INOUI**

2.1 Utilisation du Portail TGV INOUI

2.2 Modalités d'accès au Portail TGV INOUI

2.3 Accès au Service

2.4 Engagements du client

2.5 Engagements de SNCF Voyageurs

2.6 Responsabilité du client

2.7 Résiliation / suspension du Service

2.8 Droit de rétractation

### **ARTICLE 3. PRESTATIONS ET CONTENUS PROPOSÉS**

3.1. Prestation d'accès au réseau Internet

3.2. Prestations et Contenus payants - Généralités

3.3. Conditions Particulières des Prestations et Contenus proposés

## **ARTICLE 4. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS**

4.1 Généralités

4.2 Médiation

4.3 Signalement d'un contenu

4.4 Convention de preuve

## **ARTICLE 5. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

## **ARTICLE 6. RESPONSABILITES ET GARANTIES**

## **ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

## **ARTICLE 8. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

## **ARTICLE 9. DISPOSITIONS FINALES**

## **ARTICLE 10. IDENTIFICATION DE LA SOCIÉTÉ – MENTIONS LÉGALES**

# PORTAIL TGV INOUI - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « Conditions Générales») s'appliquent à l'utilisation du Portail TGV INOUI édité par SNCF Voyageurs. Ces Conditions Générales s'appliquent aux Prestations et Contenus accessibles via le Portail TGV INOUI, que SNCF Voyageurs en soit l'éditrice ou non. Elles sont le cas échéant complétées par les dispositions particulières propres à chaque Prestation.

L'accès au Portail TGV INOUI emporte l'acceptation sans réserve des Conditions Générales, qui s'appliquent en toutes circonstances, et notamment pour l'accès à tous types de Prestations ou de Contenus.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1. Définitions

« **Conditions Particulières** » désignent les conditions contractuelles propres à chaque Prestation proposée par chaque éditeur de Services, ainsi que par SNCF Voyageurs pour les Prestations qu'elle propose personnellement, et par l'Opérateur pour la Prestation d'accès au réseau Internet. Leur acceptation préalable conditionne l'accès à la Prestation considérée.

« **Contenu** » désigne toutes les informations, quel que soit son mode d'expression, auxquelles il peut être accédé via le Portail TGV INOUI, et notamment données, textes, logiciels, musiques, sons, photographies, images animées ou non, vidéos, fichiers, codes, fonctions, hyperliens, noms de domaine, messages, offres commerciales ou non. La nature et le volume des Contenus pourront varier en fonction de la catégorie applicable à l'Utilisateur au titre de son transport.

« **Editeur de Services** » ou « **EdS** » désigne une entité économique tierce que SNCF Voyageurs a autorisé à proposer à titre indépendant la fourniture d'une Prestation sur le Portail TGV INOUI, à titre gratuit ou payant pour l'Utilisateur. L'accès aux Prestations des

EdS implique l'acceptation préalable et sans réserve de leurs propres conditions de vente et/ou d'utilisation. SNCF sera Editeur de Services lorsqu'elle proposera des Prestations en son nom et pour son compte.

« **Inscription** » désigne le processus par lequel l'Utilisateur valide les Conditions Générales, et s'agissant de l'accès à Internet, renseigne les informations personnelles et de sécurité qui lui sont demandées via le formulaire approprié.

« **Internet** » désigne le réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destinés à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux.

« **Compte** » désigne un couple d'identifiant (« numéro de dossier de voyage » et « nom » utilisé pour la commande) défini par l'Utilisateur lors de la phase d'Inscription pour l'utilisation de la Prestation d'accès à Internet.

« **Opérateur** » désigne le Groupement solidaire composé des sociétés 21NET Ltd., immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grande Bretagne sous le numéro 4321420, Bromesberrow, Ledbury HR8 1RZ, et INEO Urban Transportation Solution, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B 418 595 450, 38/42, rue Cuvier, 93108 Montreuil Cedex, représenté par la société 21NET, société indépendante agissant en qualité d'opérateur de communications électroniques et fournisseur d'accès à Internet.

« **Portail** » désigne le site kiosque multimédia, édité par SNCF Voyageurs SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de BOBIGNY sous le numéro 519 037 584, dont le siège social est situé 9 rue Jean-Philippe Rameau – 93200 Saint-Denis ainsi que chacune des pages composant le Portail et accessible par Wifi à bord de certains TGV à l'adresse <https://wifi.sncf>. Le Portail permet d'accéder à des Contenus et des Prestations proposés par SNCF Voyageurs et/ou des entités indépendantes telles que les EdS ou l'Opérateur.

« **Prestation** » désigne une prestation de service proposée par SNCF Voyageurs, par l'Opérateur ou par un éditeur de Services, accessible sur le Portail à titre gratuit ou payant, telle que des services d'information, de divertissements, d'accès à Internet... L'Utilisateur devra le cas échéant préalablement accepter les Conditions Particulières propres à la Prestation considérée. La nature, les caractéristiques et le volume des Prestations pourront varier en fonction de la catégorie applicable à l'Utilisateur au titre de son transport.

« **Vous** », ou « **l'Utilisateur** », désigne toute personne physique majeure et juridiquement capable utilisant le Portail sous sa seule responsabilité, qui a préalablement accepté les Conditions Générales ainsi que, le cas échéant, les Conditions Particulières propres à chaque Prestation.

« **Service** » désigne les services d'hébergement et de mise à disposition de Contenus, de Prestations proposées par des EdS, d'outils techniques, et le cas échéant d'outils de partage, composant le Portail pendant le trajet des trains TGV dotés de l'équipement et de la technologie nécessaires au fonctionnement du Portail. Le Service est fourni par l'Opérateur.

« **Réseau** » Désigne l'ensemble des équipements et infrastructures nécessaires pour accéder au Service. Le Réseau est mis en place et fourni par l'Opérateur.

## 1.2. Objet

Les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières spécifiques à chaque Prestation, s'appliquent à toute utilisation du Portail, et notamment à la commercialisation des Prestations proposées sur le Portail par SNCF Voyageurs, l'Opérateur ou les EdS. L'acceptation sans réserve des Conditions Générales est une condition d'accès au Service.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières à l'occasion de l'utilisation d'une Prestation, ces dernières prévalent dans les relations entre l'Utilisateur et l'EdS concerné ou l'Opérateur.

Cette édition dont la date est indiquée en bas de page annule et remplace les versions

antérieures pour toute utilisation postérieure à cette date.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement et accepter les présentes Conditions Générales (via la case à cocher sur la page d'authentification du Portail), qui sont référencées par hyperlien sur les pages du Portail, ainsi qu'à les télécharger et/ou les imprimer et à en conserver une copie. Il lui est conseillé de vérifier la date d'édition des Conditions Générales en vigueur à chaque visite du Portail, dès lors que celles-ci peuvent avoir été modifiées.

## **ARTICLE 2. UTILISATION DU PORTAIL TGV INOUI**

### **2.1 Utilisation du Service**

Le Service permet à l'Utilisateur possédant un ordinateur portable ou un assistant personnel (Smartphone, PDA) ou tous autres équipements compatibles dotés d'une carte réseau WLAN (IEEE 802.11g) de se connecter au Portail et d'accéder aux Contenus ou à une sélection de Contenus pendant le trajet des trains TGV dotés des équipements et de la technologie nécessaires.

La diffusion du signal via un réseau Wifi répond aux recommandations du Conseil du 12 juillet 1999 (1999/519/CE), relative à la limitation de l'exposition du public aux champs électromagnétiques. Le signal diffusé est largement en dessous des recommandations.

En fonction notamment de la configuration matérielle et logicielle des équipements de l'Utilisateur, SNCF Voyageurs n'est pas en mesure de garantir la possibilité d'une connexion ni d'un accès dans des conditions optimales. La configuration minimale recommandée pour l'accès au Service consiste dans l'utilisation des configurations suivantes :

- Ordinateur sous système d'exploitation Windows (7, Vista, 2000 ou supérieur), MAC OS X ou Linux.

Pour tous les appareils, voici les principaux navigateurs recommandés :

- Google Chrome / Chrome Mobile (version 50 min)

- Mozilla Firefox (version 46.0 min)
- Safari (version 8.0 min)
- Microsoft Internet Explorer (version 11 min)

## **2.2 Modalités d'accès au Portail**

- Une fois à bord, l'Utilisateur devra :

- Activer la fonction Wifi de son équipement (ordinateur, téléphone portable, tablette ou assistant personnel)
- Sélectionner le réseau : SNCF\_WIFI\_INOUI
- La page d'authentification s'ouvre automatiquement
- Identifiez-vous à l'aide de votre référence de dossier, votre identifiant SNCF Connect ou votre n° de carte de fidélité
- Cocher la case d'acceptation des règles d'usages du wifi à bord et les Conditions Générales d'Utilisation

- Pour se rendre sur le Portail TGV INOUI :

- Utiliser le bouton « accéder au Portail TGV INOUI »  
ou
- Se connecter au réseau Wifi <https://wifi.sncf>

## **2.3 Accès au Service**

L'accès au Portail est possible durant les voyages à bord de rames TGV munies des équipements et de la technologie permettant la mise à disposition du Service. L'accès n'est autorisé qu'aux personnes physiquement à bord du TGV, pour la durée du trajet, sous réserve d'avoir accepté les Conditions Générales.

L'utilisateur accepte les règles d'usages du wifi à bord et les Conditions Générales d'Utilisation par l'intermédiaire d'une case à cocher sur la page d'authentification.

L'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites, en particulier en termes

de performances techniques, de temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données, et de risques liés à la sécurité des communications.

**L'Utilisateur est informé des aléas techniques, hors du contrôle de SNCF Voyageurs, susceptibles d'affecter l'accès au Service, aux Contenus et aux Prestations, la qualité ou la permanence de cet accès, compte tenu notamment de l'utilisation d'une liaison sans fil, de la nature itinérante et à grande vitesse du moyen de transport hébergeant le Service, et d'un environnement extérieur qui ne permettent pas de garantir des conditions optimales de transmission et/ou de réception tout au long du trajet (par ex. obstacles naturels et zones hors de couverture de tout réseau).**

**L'Utilisateur reconnaît par ailleurs que les transmissions de données sur un réseau sans fil et sur le réseau Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, et qu'il existe des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à ces réseaux et, par voie de conséquence, au Portail et aux Prestations. Dans les cas d'utilisation massive de la connexion ou de conditions matérielles défectueuses, la bande passante se voit réduite. L'Utilisateur est donc informé et reconnaît que les transmissions de données peuvent être saturées à certains moments du transport, notamment du fait que le Réseau est mutualisé entre tous les Utilisateurs.**

La continuité de l'accès au Service, et en particulier de la Prestation d'accès à Internet en toutes circonstances ne peut donc pas être garantie.

Afin de tenir compte des contraintes techniques inhérentes aux moyens de communication associés à la mise à disposition du Service, et pour assurer au mieux des possibilités existantes une mise à disposition du Service des Contenus et des Prestations optimale et homogène pour l'ensemble des Utilisateurs, le Réseau ne prendra pas en charge les requêtes des contenus présentant des caractéristiques n'offrant pas des garanties de sécurité optimales.

## **2.4 Engagements du client**

L'Utilisateur déclare et garantit à SNCF que l'ensemble des conditions d'accès au Portail



et des fonctions disponibles sur ce dernier sont en adéquation avec ses besoins.

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus, qu'elle est en parfait état de fonctionnement et compatible avec les spécificités techniques du Service.

L'Utilisateur s'engage à ce que les informations personnelles et de sécurité qu'il renseigne soient complètes, réelles, exactes et à jour, et qu'elles n'aient ni pour objet ni pour effet de porter à confusion avec un tiers, d'induire en erreur sur son identité, ou de porter atteinte à SNCF Voyageurs ou à des droits de tiers. Il s'engage à les mettre systématiquement à jour.

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire des serveurs pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs, du Service, du Réseau ou des Prestations, la transmission de fichiers, codes ou virus susceptibles d'altérer le fonctionnement de systèmes informatiques ou électroniques, ou d'adresser des messages non sollicités.

Il s'engage à :

- Respecter l'ensemble de la réglementation applicable et à tenir compte de la tranquillité et du respect dû aux autres voyageurs, notamment dans le cadre de l'écoute de Contenus ou Prestations sonores par le port d'un casque audio ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle et industrielle. Il reconnaît que le piratage nuit à la création artistique ;
- Proscrire l'accès à et l'utilisation de messages ou d'images à caractère pédophile, raciste et/ou xénophobe, faisant l'apologie de crimes contre l'humanité, portant atteinte à la dignité humaine, aux bonnes mœurs ou incitant à la violence ou aux discriminations.

L'Utilisateur s'engage à respecter chacune des dispositions des Conditions Particulières auxquelles il souscrit, un manquement à l'une quelconque de ces Conditions Particulières valant manquement aux Conditions Générales.

L'Utilisateur reconnaît être conscient et informé que le réseau auquel il accède n'est pas un réseau entièrement sécurisé et qu'il n'est pas possible de garantir totalement la sécurité, l'intégrité ou la confidentialité de la transmission des données à l'exclusion des obligations auxquelles est tenu SNCF Voyageurs en matière de sécurité des données personnelles,

prévoyant un niveau de sécurité « adapté au risque » et tel que prévu par l'article 32 du RGPD, ni de garantir des critères de performance ou de rapidité d'échanges des données. Par conséquent, il s'engage à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou terminal mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Il est recommandé à l'Utilisateur de :

- ne pas transmettre via le Réseau des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.
- vérifier la présence du cadenas en bas à droite de l'écran lorsqu'il procède à des achats sur le Portail ou sur internet.
- s'il souhaite renforcer le niveau de sécurité, installer lui-même un logiciel de sécurité, tel que les coupe-feu (firewalls) ou les VPN (Virtual Private Network).

## **2.5 Engagements de SNCF Voyageurs**

SNCF Voyageurs et l'Opérateur mettent en œuvre le soin, les compétences et les moyens raisonnables dont ils disposent pour assurer l'accès au Service et pour en assurer la disponibilité, la permanence, la continuité et la qualité.

SNCF Voyageurs et/ou l'Opérateur pourront interrompre le Service pour effectuer des opérations de maintenance ou dans le but de préserver la sécurité des systèmes et l'intégrité des données.

Les Prestations proposées par l'intermédiaire du Portail sont conçues pour s'adresser à un large public. Il est de la responsabilité des détenteurs de l'autorité parentale de déterminer quel service est ou non approprié pour leur(s) enfant(s) mineur(s), et de surveiller l'utilisation qu'ils en font.

SNCF Voyageurs pourra également mettre en œuvre certaines limites d'utilisation ou d'accès à certaines fonctionnalités ou parties du Service afin de tenir compte des contraintes techniques inhérentes aux caractéristiques et limites des moyens de

communication nécessaires pour accéder au Service dans des conditions d'itinérance et de mutualisation d'emploi des ressources.

Pour accéder au Service et naviguer sur le Portail, SNCF Voyageurs accorde à l'Utilisateur une licence gratuite, temporaire, non exclusive et incessible. Ces applications sont fournies "en l'état", sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, à l'exception des garanties qui ne peuvent être légalement exclues. La responsabilité de SNCF Voyageurs et le droit à réparation de l'Utilisateur, en ce qui concerne l'utilisation de ces applications, consistent uniquement dans le remplacement des applications se trouvant défectueuses.

SNCF Voyageurs ou e-Technologies sont titulaires, personnellement ou via ses concédants, de tous les droits de propriété intellectuelle afférents à ces applications.

L'Utilisateur est informé que certains logiciels peuvent être incompatibles avec certaines fonctionnalités des applications nécessaires pour accéder au Portail.

## **2.6 Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Service et de l'accès aux Prestations et aux Contenus, vis-à-vis desquels il déclare être muni de toutes les autorisations nécessaires. Il est seul responsable de tout préjudice direct, matériel ou immatériel causé à SNCF Voyageurs ou à des tiers du fait de son utilisation personnelle du Service et de l'accès aux Prestations et aux Contenus.

L'Utilisateur garantit SNCF Voyageurs, l'Opérateur, les EdS et leurs partenaires contre tout recours ou réclamation formée par tiers, y compris un autre Utilisateur, qui trouverait son fait générateur, en tout ou partie, dans l'usage fait par l'Utilisateur du Service, des Prestations ou Contenus si cet usage se révèle constitutif d'une faute.

L'Utilisateur assume seul les conditions et conséquences de l'utilisation des Prestations souscrites auprès de tiers à SNCF Voyageurs, tels que l'Opérateur et les EdS.

## **2.7 Résiliation / suspension du Service**

En cas d'urgence, si SNCF Voyageurs détient des éléments sérieux tendant à démontrer l'existence d'une menace pour la sécurité du Service, du Réseau ou la préservation du des droits de tiers, SNCF Voyageurs pourra, en fonction des moyens à sa disposition, suspendre l'accès au Service de l'Utilisateur immédiatement, à charge pour SNCF Voyageurs de communiquer le plus rapidement possible à l'Utilisateur les circonstances ayant entraîné la suspension.

S'agissant de la Prestation d'accès à Internet, il en irait notamment ainsi si SNCF Voyageurs et/ou l'Opérateur se voyai(en)t notifier que l'Utilisateur faisait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux droits des tiers (tels que reproduction et/ou diffusion illicite(s) de données protégées par un droit de propriété, actes de piratage, tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur Internet), ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Dans le cas de Prestations payantes achetées avant l'intervention de la suspension ou de la résiliation, l'Utilisateur est informé que les paiements déjà effectués ne seront pas remboursés. Il est donc conseillé à l'Utilisateur de télécharger ou conserver le contenu des Prestations payantes qu'il aura acheté dès la réalisation de l'acte d'achat.

## **2.8 Droit de rétractation**

Sauf Conditions Particulières à certaines Prestations, Vous êtes informé que, en application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Prestations proposées sur le Portail TGV INOUI n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Portail sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Particulières applicables.

## **ARTICLE 3. PRESTATIONS ET CONTENUS PROPOSÉS**

Le Portail donne accès à des Prestations, proposées en leur nom et pour leur compte par l'Opérateur, des Editeurs de Services, ou par SNCF Voyageurs en son nom et pour son compte, soumises à des Conditions Particulières.

Vos correspondances ou relations contractuelles avec l'Opérateur, des annonceurs trouvés par ou sur le Portail (les EdS, comprenant SNCF Voyageurs lorsqu'elle est elle-même EdS), ou sur le réseau Internet, se font directement entre vous et ces personnes ou entités exclusivement, SNCF Voyageurs restant un tiers à ces relations lorsqu'elle n'est pas elle-même EdS pour la Prestation considérée.

Par conséquent, SNCF Voyageurs ne peut être tenue responsable de toute perte ou de tout dommage quel qu'il soit, consécutif à cette relation.

### **3.1. Prestation d'accès au réseau Internet**

**3.1.1** L'accès au réseau Internet sans fil constitue une des Prestations accessibles via le Portail. Il est mis en place et assuré par l'Opérateur. Il comprend les fonctions de base d'accès à l'Internet ; il ne comprend pas la fourniture de boîte aux lettres, ni l'hébergement de pages WEB. Il permet à l'Utilisateur possédant un PDA, un smartphone ou un ordinateur portable compatible WiFi et ayant procédé à son Inscription de se connecter à Internet sans fil depuis le train.

Le bon fonctionnement de la connexion Internet nécessite obligatoirement des versions de systèmes d'exploitation compatibles avec la Prestation. La configuration minimale recommandée pour l'accès consiste dans l'utilisation de des navigateurs : Internet Explorer (version 11 min), Mozilla Firefox (version 46.0 min), Google Chrome / Chrome Mobile (version 50 min), Safari (version 8.0 min).

**3.1.2** L'accès à la Prestation d'accès à Internet nécessite de procéder à une Inscription qui induit la création d'un Compte, à l'ouverture de la page d'accueil du service d'accès à Internet.

Les identifiants seront renseignés par l'Utilisateur. La connexion est subordonnée à l'utilisation de ces identifiants.

Les identifiants de l'Utilisateur sont personnels, confidentiels et non cessibles. Ce dernier s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit la personne qui en fait l'usage, et des conséquences qui en résultent.

Sauf preuve contraire apportée par l'Utilisateur, toute connexion ou opération effectuée à partir de ses identifiants sera réputée avoir été effectuée par lui.

L'Utilisateur doit informer immédiatement SNCF Voyageurs de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, SNCF Voyageurs ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au service. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée desdits identifiants, sa responsabilité ne sera dérogée à l'égard de SNCF Voyageurs qu'à compter du traitement par le service Client de l'information adressée par courrier électronique à l'adresse suivante : [lewifi@project-voyagessncf.com](mailto:lewifi@project-voyagessncf.com) Ce traitement fera l'objet d'une notification par courrier électronique à l'Utilisateur.

Compte tenu des impératifs de qualité de service, les connexions simultanées d'ordinateurs/assistants personnels utilisant le même identifiant ne sont pas autorisées, et SNCF Voyageurs se réserve le droit de mettre en place tout moyen technique permettant d'empêcher ces accès multipostes ou de suspendre sans délai tout code actif permettant à plusieurs postes d'accéder au réseau Internet.

**3.1.3** L'Inscription validée par SNCF Voyageurs ouvre un droit d'accès au service d'accès à Internet, pour la durée du trajet au cours duquel l'Inscription est intervenue, de l'activation du Service à bord jusqu'à la descente du train par l'Utilisateur.

**3.1.4** Sans préjudice des autres dispositions des présentes, l'Utilisateur :

- s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive de la Prestation d'accès à

Internet, telle que notamment l'encombrement volontaire des serveurs de messageries et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou des réseaux de communication, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau(x). - s'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, l'Utilisateur adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

**3.1.5** Sans préjudice des autres dispositions des présentes, la responsabilité de SNCF Voyageurs ou de l'Opérateur ne peut pas être engagée en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement avec des systèmes de messagerie ou avec des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers.

La possibilité d'envoyer des mails en utilisant un logiciel de messagerie dépend du fournisseur de messagerie choisi par l'Utilisateur, certains fournisseurs n'autorisant pas l'envoi de mail depuis un autre réseau que le leur. Il appartient à l'Utilisateur de se reporter aux informations relatives à la configuration de son logiciel de messagerie auprès de son Fournisseur d'Accès à Internet.

## **3.2. Prestations et Contenus payants - Généralités**

Un certain nombre de Prestations et Contenus accessibles via le Portail peuvent être payants.

L'utilisation du Service vous donne la possibilité de conclure des contrats et/ou d'effectuer des achats électroniquement.

## **3.3. Conditions Particulières des Prestations et Contenus proposés**

- Service de carte fourni par © les contributeurs d'OpenStreetMap avec des données

disponibles sous licence ODbL et les tuiles de la carte sous la licence CC-BY-SA (<http://www.openstreetmap.org/copyright>) - Service de cartes interactives, éditée et proposé en open source par LEAFLET (<http://leafletjs.com/index.html>)

- Services et articles de destinations, édités et proposés par Oui.SNCF (<https://www.oui.sncf/voyage>)

- Mon Chauffeur, service de réservation de voiture avec chauffeur, édité et proposé par SNCF (<https://monchauffeur.oui.sncf/trip-details>)

- Ma Location Avis, service de réservation et de location de voiture en gare, édité et proposé par Oui.SNCF (<https://www.oui.sncf/train/services-train/train-avis>)

- Le Portail TGV INOUI permet d'accéder au bot TGV INOUI. Le Bot permet au client de poser des questions sur son trajet (trafic, place, quai, dessertes) et sur tous les services qu'il peut retrouver à bord du TGV INOUI. Les données de connexion au Portail Wifi seront utilisées (nom de famille et référence DV ayant servi à la réservation du billet) pour permettre l'utilisation du bot.

- Le Bar, service de commande d'articles en ligne du bar, édité et proposé par SNCF (<https://lebar.sncf.com/>) est accessible depuis le Portail Wifi. Les données collectées dans le cadre de la commande en ligne seront transmises au sous-traitant Newrest pour la réalisation de la prestation (cf <https://lebar.sncf.com/page?id=cgu.>)

Ci-dessous les données collectées ainsi que les finalités de traitement :

SNCF Voyageurs est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la commande.

Les données personnelles collectées sont :

- Nom (champ obligatoire)
- Prénom (champ obligatoire)
- Adresse email (champ obligatoire)
- Numéro de carte de Fidélité SNCF (champ facultatif, uniquement si le client souhaite participer au programme de gains de points).
- Les données personnelles sont collectées pour :
- Procéder à la vente des produits de la restauration via la commande en ligne,
- Procéder au cumul de points monnaies pour les clients FID (Programme de



fidélisation de SNCF Voyageurs),

- Analyser les ventes/commandes,
- Analyser les besoins et parcours clients,
- Calculer en partie les indicateurs de suivi des objectifs assignés aux partenaires,
- Développer et optimiser l'animation commerciale en proposant des offres commerciales,
- Valoriser les avantages SNCF Voyageurs et les bénéfices individualisés du client, y compris dans le cadre du Programme fidélisation,
- Réaliser des enquêtes de satisfaction clients.

Pour plus d'informations veuillez consulter l'article 7 : Protection des données personnelles

## **ARTICLE 4. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS**

### **4.1 Généralités**

Toute demande d'informations, de précisions et toutes réclamations doivent être adressées au Service Clients Portail TGV INOUI à l'adresse suivante : [lewifi@project-voyagessncf.com](mailto:lewifi@project-voyagessncf.com).

### **4.2 Médiation**

Si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la réponse obtenue, ou d'une absence de réponse dans un délai raisonnable, il pourra recourir à une procédure de médiation :

- en contactant le Médiateur SNCF Voyageurs SA par courrier à l'adresse suivante : TSA 37701
- 59973 Tourcoing Cedex, ou par Internet sur le site <https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/processus-de-mediation>

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

La saisine du Médiateur est subordonnée au fait, pour l'Utilisateur, d'avoir porté au préalable sa réclamation auprès du Centre de Service Clients. Aucune réclamation ne sera traitée par le Centre de Service Clients par téléphone.

### **4.3 Signalement d'un contenu**

Ni SNCF Voyageurs ni l'Opérateur ne sont soumis à une obligation générale de surveiller les informations transmises ou stockées, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant d'activités illicites. Ils n'exercent donc pas de contrôle sur le contenu des Prestations diffusé ou transmis par ou vers les Utilisateurs via le Portail.

Ni SNCF Voyageurs ni l'Opérateur ne peuvent voir leur responsabilité civile ou pénale engagée à raison des contenus transmis ou stockés sur les réseaux de communication électronique (i) s'ils n'avaient pas connaissance du caractère manifestement illicite des données ou si (ii) ils ont agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible, conformément à l'injonction judiciaire qui leur a été faite le cas échéant, dès qu'ils en ont eu connaissance.

Pour être recevable et pris en compte par SNCF Voyageurs et l'Opérateur, le signalement du contenu illicite d'une transmission ou de données stockées doit être adressé par mail à l'adresse suivante : [Lewifi@Project-Voyagessncf.com](mailto:Lewifi@Project-Voyagessncf.com) et inclure obligatoirement :

- la date de la notification ;
- si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;
- si le notifiant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.

#### **4.4 Convention de preuve**

L'Utilisateur accepte que tout écrit formulé par SNCF Voyageurs et/ou l'Opérateur via l'adresse électronique communiquée par l'Utilisateur lui soit opposable et que la preuve du consentement de l'Utilisateur relatif auxdits écrits, lorsqu'il est nécessaire, soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de SNCF Voyageurs et/ou l'Opérateur. L'Utilisateur accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par SNCF Voyageurs et/ou l'Opérateur, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

## ARTICLE 5. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SNCF Voyageurs, les sociétés de son groupe, l'Opérateur, les EdS et/ou leurs partenaires sont propriétaires ou titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments intégrés au Portail, aux Prestations et aux Contenus qui leur appartiennent, ou détiennent les droits d'usage y afférents. Tous les logos types, marques et signes distinctifs présents sur le Portail sont également protégés par les droits de propriété intellectuelle et demeurent leur propriété exclusive.

L'accès au Portail ne Vous confère aucun droit sur ces droits de propriété intellectuelle, autre que celui de les utiliser dans le strict cadre de l'accès au Portail et des Conditions Générales et le cas échéant Particulières.

Sauf dispositions signalées dans les présentes Conditions Générales, Vous ne pouvez en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, altérer, transmettre, publier, rediffuser, adapter, créer des œuvres dérivées, sur quelque support ou par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Portail ou des Contenus sans l'autorisation écrite préalable de SNCF Voyageurs ou du titulaire des droits concernés. Vous êtes informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le *scrapping* ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément du Portail, y compris les offres de Prestations qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers tout ou partie du Portail est interdite sans autorisation préalable et écrite de SNCF Voyageurs.

Les échanges illicites d'enregistrement et d'œuvres protégés sur les réseaux génèrent un préjudice majeur pour les ayants droit et nuisent à la création artistique, c'est pourquoi SNCF Voyageurs vous demande expressément de ne pas procéder à des téléchargements illégaux.

## ARTICLE 6. RESPONSABILITES ET GARANTIES

SNCF Voyageurs ne peut garantir la compatibilité du Portail avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle qu'il a expressément mentionnée.

Au titre de la fourniture du Service et de l'accès aux Prestations, la responsabilité de SNCF Voyageurs ou de l'Opérateur ne peut pas être engagée :

- En cas de force majeure, telle que définie aux articles 1218 et suivants du code civil.
- En cas de non-compatibilité, de mauvais paramétrage ou de mauvais fonctionnement d'une carte réseau W Lan (IEEE 802.11 g) avec le réseau *Wi-Fi* disponible à bord du TGV (notamment liée à un paramétrage du PC portable ou de la carte non compatibles avec ceux mis en place sur le Réseau), ou de tout élément matériel ou logiciel sous le contrôle de l'Utilisateur,
- Pour tout fait résultant d'un élément non installé et/ou non exploité par SNCF Voyageurs et/ou l'Opérateur personnellement,
- En cas d'utilisation non-conforme aux présentes CGU
- En cas d'utilisation non autorisée du Service, des Contenus ou Prestations par l'Utilisateur, en dehors toute faute de SNCF Voyageurs et/ou de l'Opérateur
- En cas d'impossibilité d'accès par Internet à certaines ressources, telles que des réseaux spécifiques sécurisés ou des sites non compatibles avec les contraintes techniques et paramètres du Réseau,
- En cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle y compris de lenteurs, et/ou d'interruption de tout ou partie du Service, résultant d'éléments internes ou externes au Réseau hors du contrôle direct et exclusif de SNCF Voyageurs et/ou de l'Opérateur, tels que notamment infrastructures d'accès à Internet, réseaux d'opérateurs tiers, saturations de la bande passante dues à un nombre trop important de connexions simultanées, attaques, virus, interférences, piratages ou autres atteintes à la sécurité,
- En cas d'intervention d'une autorité législative, réglementaire ou d'un représentant du pouvoir exécutif ayant pour objet ou pour effet d'affecter la fourniture du Service.

Au titre des Prestations, Contenus et liens vers des sites internet tiers, disponibles via le Portail, qui contiennent des éléments provenant de tiers, SNCF Voyageurs n'encourt aucune responsabilité concernant l'examen ou l'évaluation du contenu ou de l'exactitude

de ces éléments ou sites internet de tiers, ou pour l'usage qui en serait fait par l'Utilisateur.

SNCF Voyageurs ne garantit ni n'avalise les éléments ou sites internet de tiers, ou autres éléments, produits ou services tiers et décline toute responsabilité les concernant. SNCF Voyageurs n'est pas responsable de l'exécution des Prestations pour lesquelles l'Utilisateur est personnellement lié avec l'Opérateur, l'EdS concerné ou l'éditeur du site internet auquel il s'est connecté.

En cas de faute prouvée imputable exclusivement à SNCF Voyageurs, la responsabilité de cette dernière sera limitée au dommage personnel, direct et certain.

## **ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Objet du traitement : Les données personnelles sont collectées, conservées et utilisées par SNCF Voyageurs SA, situé au 9 rue Jean-Philippe Rameau – 93633 La Plaine St Denis cedex, qui agit en tant que responsable du traitement, Conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Les données personnelles suivantes (Adresse Mac et Adresse IP de la rame) sont communiquées à la société Nomad Digital dans le cadre de la fourniture d'accès au service (Limited – Regus – 18 rue de Dunkerque – 75010 Paris).

Les données personnelles que vous pouvez être amené à communiquer sur le Portail (nom, numéro de dossier, numéro de carte fidélité et adresse email) sont strictement nécessaires à l'exécution du Service et des Prestations. Lorsqu'elles sont marquées comme obligatoires, elles sont nécessaires pour accéder au Service et Prestations rendues par SNCF Voyageurs SA.

Le traitement de vos données repose l'exécution du contrat, la fourniture du service wi-fi à l'Utilisateur.

Finalités du traitement :

Ces données personnelles sont nécessaires afin de traiter vos avis et vos réclamations et vous contacter suite à celle-ci, assurer l'exécution de nos prestations, réaliser des études statistiques et des mesures d'audience, ainsi que d'assurer l'assistance à la connexion à nos services. Plus particulièrement, l'adresse MAC (identifiant de votre appareil) est collectée et traitée afin de permettre votre connexion au Wifi SNCF et vous authentifier. En effet, l'adresse MAC est collectée pour plusieurs raisons :

- Le maintien de la connexion d'un utilisateur : maintien d'une table de correspondance entre l'adresse MAC qui est fixe et l'adresse IP qui est susceptible de changer plusieurs fois au cours d'un trajet par renouvellement du bail de connexion ;
- Les contraintes techniques propres à la nature du réseau fourni dans le train ;
- L'identification de manière unique d'un équipement qui a consommé plus de données qu'autorisées afin de réduire, le cas échéant, son débit par la suite.

En cas de refus de votre part de fournir les informations marquées comme obligatoires, vous ne pouvez pas accéder au service. En revanche, dans le cadre du recueil des avis des clients, la fourniture de l'adresse e-mail est une information facultative. Ne pas la fournir ne permet pas d'obtenir un retour de nos services pour traiter votre réclamation.

Ces données permettent à SNCF Voyageurs SA et au fournisseur d'accès internet de traiter et exécuter les ordres et commandes passés sur ou à partir du Portail et d'assurer la sécurité de l'accès et des transactions en vous identifiant, et ainsi prévenir les cas de fraudes et gérer les litiges. Elles peuvent également être transférées à notre filiale VSCT dans le cadre de l'hébergement de ces données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, ...).

Conservation des données : Les données collectées par SNCF Voyageurs SA sont conservées pour les durées suivantes :

- Tchat : 12 mois en « historique » (sur la base de données localisée dans le serveur du train) et 7 jours en archivage sécurisé (hébergé au sein de VSCT à Lille, filiale de SNCF Voyageurs SA).
- Avis (commentaires clients) : 12 mois en « historique » (sur une base de données localisée dans le serveur du train) et 7 jours en archivage sécurisé (hébergé au sein de VSCT à Lille, filiale de SNCF Voyageurs SA), à compter de l'émission de l'avis.
- L'adresse Mac est conservée par SNCF Voyageurs SA uniquement pour la durée du voyage et par son fournisseur d'accès internet pour la durée nécessaire à la « recherche, constatation et poursuite des infractions pénales » dans le cadre de ses obligations légales applicables en la matière.

Les données personnelles sont conservées pour la durée répondant à leur finalité. Pour répondre à certaines exigences légales (ex. données de connexion et de trafic, comptabilité et facturation), elles peuvent être conservées pour une durée déterminée après la date de résiliation ou la suspension du service en fonction de leur nature sans excéder 3 ans.

Droits des personnes : Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données. Vous pouvez également vous opposer au traitement, en



demander la limitation ou encore demander la portabilité de vos données, en adressant un courrier électronique accompagné d'un justificatif d'identité à l'adresse suivante :

- Par e-mail : [donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr)

- Par voie postale à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs SA

Protection des données personnelles Voyages SNCF

2, place de la Défense CNIT 1

92053 Paris La Défense.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

L'Utilisateur peut également adresser des directives à SNCF Voyageurs SA afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données à caractère personnel après son décès en adressant ses directives par e-mail ou par voie postale selon les modalités visées ci-dessus. Ces directives ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs SA dans le cadre des présentes Conditions générales.

Les directives données par l'Utilisateur ont un effet limité aux données collectées par le Portail TGV INOUI dans le cadre de l'utilisation du service Le Wifi. L'Utilisateur peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : [donneespersonnellesvoyages@sncf.fr](mailto:donneespersonnellesvoyages@sncf.fr)

Le Portail, ses applications et les Prestations proposées par SNCF Voyageurs SA et les EdS peuvent utiliser des « cookies » et d'autres technologies, telles que des balises web ou « pixel tag », qui permettent de mieux comprendre le comportement des Utilisateurs et d'optimiser le Service, les Contenus et les Prestations, notamment en indiquant quelles parties du Portail sont les plus visitées, et facilitent et mesurent l'efficacité des publicités et recherches.

Sécurité des données : L'accès à vos données personnelles est strictement limité à SNCF Voyageurs SA ainsi qu'à ses partenaires, à l'Opérateur et aux EdS. SNCF Voyageurs SA assure la sécurité des données collectées et conservées par elle par la mise en place, notamment, de mesures strictes de contrôle d'accès à ses applications et de protection contre les intrusions extérieures, de mesures de protection des données elles-mêmes par anonymisation ou chiffrement, et l'hébergement sur des serveurs dédiés.

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

## **ARTICLE 8. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

L'Utilisateur 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.

## **ARTICLE 9. DISPOSITIONS FINALES**

Le fait que SNCF Voyageurs ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par celle-ci à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure rendant impossible l'exécution du Service ou d'une Prestation éteint les obligations réciproques. Les Prestations inexécutées en raison d'un cas de force majeure donnent lieu à remboursement. Toutefois cette inexécution ne peut donner lieu à aucuns dommages et intérêts.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

## **ARTICLE 10. IDENTIFICATION DE LA SOCIETE – MENTIONS LEGALES**

La société éditrice du Portail TGV INOUI : SNCF Voyageurs SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de BOBIGNY sous le numéro 519 037 584, dont le siège social est situé 9 rue Jean-Philippe Rameau – 93200 Saint-Denis

Directeur de la Publication : M.Jean-Pierre Farandou, Président du Conseil d'administration de SNCF Voyageurs SA

Hébergeur : Le Groupement solidaire composé des sociétés 21NET Ltd., immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grande Bretagne sous le numéro 4321420, Bromesberrow, Ledbury HR8 1RZ, et INEO Urban Transportation Solution, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B 418 595 450, 38/42, rue Cuvier, 93108 Montreuil Cedex, représenté par la société 21NET