

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE MAX JEUNE

En souscrivant un Abonnement MAX JEUNE, le payeur de l'Abonnement (ci-après « le Payeur ») et le titulaire 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 www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales, ainsi qu'avec le Règlement (UE) n°2021/782 du parlement européen et du conseil du 29 avril 2021 et le prochain, 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 JEUNE est proposé par SNCF Voyageurs, Société Anonyme au capital de 157 789 960,00€, dont le siège est situé 4 rue André Campra – CS20012- 93212 SAINT-DENIS, immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 519 037 584.

Table des matières

1. DEFINITIONS	5
2. DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT	6
a. Critères d'âge	6
b. Prix de l'abonnement	6
c. Durée et frais de résiliation	6
d. Périmètre géographique de l'offre	6
i. Tarification MAX JEUNE à 0€	6
ii. Tarification MAX AVANTAGE JEUNE à -30%	7
3. CONDITIONS ET MODALITES D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT MAX JEUNE	7
a. Conditions et modalités de souscription à l'Abonnement	7
b. Compte « Mon Identifiant SNCF »	7
c. Parcours de souscription	8
d. Exactitude des informations renseignées	9
e. Modification des informations renseignées	10
f. Droit de rétractation	10
4. PAIEMENT	10
a. Paiement du premier mois d'Abonnement par carte bancaire	10
b. Paiement mensuel par prélèvement automatique	11
c. Payeur différent de l'Abonné	11
d. Service de paiement en ligne	11
e. Incidents de paiement	12
i. Incidents de paiement pour provision insuffisante	12
ii. Incidents de paiement pour opposition sur mandat ou mandat invalide	12
5. MODALITÉS DE RÉSERVATION D'UN TRAJET	13
a. Réservation d'une place MAX JEUNE à 0€	13
b. Réservation d'une place MAX AVANTAGE JEUNE à -30%	15
6. PLACES A BORD DES TRAINS & TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE	15
a. Places à bord des Trains	15
b. Personnes en Situation de Handicap (PSH) et Personnes à Mobilité Réduite (PMR)	15
i. Réservation du trajet	15
ii. Prestation d'assistance en gare	16
iii. Abonné accompagné d'un « chien guide d'aveugle » ou d'un « chien d'assistance » ou d'un « chien d'assistance en formation »	16
7. TRANSPORT DE BAGAGES ET ANIMAUX DE COMPAGNIE	16
a. Transport de bagages pour TGV INOUI et INTERCITES à réservation obligatoire	16
b. Bagages à bord pour un trajet avec OUIGO Grande Vitesse	17

c.	Transport d'animaux domestiques	17
8.	OPTIONS ET SERVICES OUIGO	17
9.	RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT MAX JEUNE	17
a.	Résiliation à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur.....	17
b.	Résiliation à l'initiative de SNCF Voyageurs.....	18
10.	RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ	20
11.	RESPONSABILITE DE SNCF MOBILITES POUR LE SERVICE DE TRANSPORT FERROVIAIRE	21
a.	Responsabilité pour la réservation des trajets	21
b.	Responsabilité pour le service de transport ferroviaire fourni par SNCF Voyageurs	21
12.	CONTRÔLE ET REGULARISATIONS A BORD DES TRAINS ELIGIBLES	22
13.	MODIFICATIONS DE L'HORAIRE D'UN TRAIN, RETARD(S) ET ANNULATION(S)	23
a.	Modification de l'horaire de départ d'un Train éligible.....	23
b.	Retard d'un Train éligible.....	23
i.	Pour TGVINOUI et INTERCITES à réservation obligatoire	23
ii.	OUIGO Grande Vitesse	24
c.	Annulation d'un Train éligible.....	24
i.	Pour TGVINOUI et INTERCITES à réservation obligatoire	24
ii.	OUIGO Grande Vitesse	24
14.	PROPRIETE INTELLECTUELLE	24
15.	DONNÉES PERSONNELLES	25
a.	Collecte et Traitement des données personnelles	25
b.	Durée de conservation des données	26
c.	Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de suppression des données personnelles, de portabilité.....	27
d.	Droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication des données en cas de décès.....	27
e.	Existence d'une prise de décision automatisée.....	28
16.	COORDONNEES DU SERVICE CLIENT ET MEDIATION	29
a.	Coordonnées du service client	29
b.	Médiation	30
17.	ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES.....	30
a.	Modification non substantielle.....	30
b.	Modification substantielle	30
18.	DISPOSITIONS DIVERSES	31
19.	DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE	31
20.	ANNEXE : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION	31

1. DEFINITIONS

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 JEUNE.

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

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

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

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

« **Payeur** » : désigne le payeur de l'Abonnement MAX JEUNE, qui paye les mensualités dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement MAX JEUNE.

« **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 JEUNE. Elles sont consultables sur www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/

« **Train** » ou « **Train éligible** » : désigne un train TGV INOUI, OUIGO Grande Vitesse 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 JEUNE, 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 : www.maxjeune-tgvinoui.sncf

« **Périodes de forte affluence** » : désignent des périodes durant lesquelles le taux prévisionnel de remplissage des trains en 2^{de} classe est proche de son plafond maximal.

Ces périodes sont propres pour chaque trajet. Les taux prévisionnels prennent en compte les réservations déjà effectuées sur un train avant J-30 ainsi que les comportements passés des clients et sont évolutifs entre J-30 et jusqu'au jour du départ du train en fonction des réservations observées en 2^{de} classe.

« **Quota** » : désigne le nombre de places MAX JEUNE et SENIOR mises à disposition en 2^{de} classe dans les trains éligibles. Le quota est évolutif selon les périodes dites de forte affluence.

« **MAX planner** » : désigne le site permettant de consulter les disponibilités en temps réel offertes aux abonnés MAX JEUNE et MAX SENIOR sur un trajet donné sur www.maxjeune-tgvinoui.sncf/sncf-connect/max-planner

« **Mois d'Abonnement en cours** » : est entendu comme la période mensuelle d'Abonnement, décomptée à partir de la date d'anniversaire de souscription de l'Abonnement.

Exemple : Pour une souscription d'Abonnement le 17 février, les périodes mensuelles d'Abonnement sont les suivantes : 17 février au 16 mars, 17 mars au 16 avril, 17 avril au 16 mai, 17 mai au 16 juin, etc.

2. DESCRIPTION DE L'ABONNEMENT

a. Critères d'âge

L'Abonnement MAX JEUNE est proposé aux personnes âgées de 16 à 27 ans au jour de la souscription de l'Abonnement. Il permet aux Abonnés de voyager en seconde classe jusqu'au dernier jour du mois d'Abonnement en cours durant lequel l'Abonné atteint l'âge de 28 ans.

Un client âgé de 27 ans et 8 mois ne pourra pas souscrire à un Abonnement MAX JEUNE afin de respecter les délais d'engagement de l'Abonnement.

b. Prix de l'abonnement

Le prix de l'Abonnement MAX JEUNE est de soixante-dix-neuf (79) € TTC par mois à compter de la date de souscription à l'Abonnement, hors opérations promotionnelles spécifiques à l'Abonnement MAX JEUNE.

Le prix de l'Abonnement MAX JEUNE 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, programme de fidélité SNCF, tarifs ayant-droit et agent SNCF, etc.).

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 un (1) 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, depuis le formulaire de contact accessible depuis son espace MAX en sélectionnant le motif « Mon Abonnement », le sous-motif « Résiliation de mon Abonnement » et le détail « Nouvelles Conditions Générales de Vente ». A défaut de manifestation de l'Abonné ou du Payeur durant ce délai, la révision du prix 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.

c. Durée et frais de résiliation

L'Abonnement MAX JEUNE est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la date de réception de l'e-mail confirmant la souscription de l'Abonnement MAX JEUNE.

L'Abonnement MAX JEUNE ne peut être résilié par l'Abonné ou par le Payeur durant les trois (3) premiers mois d'Abonnement, à l'exception des cas prévus dans les présentes Conditions Générales.

En cas de résiliation anticipée entre les trois (3) premiers mois d'Abonnement et la durée initiale de douze (12) mois, des frais de résiliation de quinze (15) € par Abonnement seront prélevés.

Au-delà de la durée initiale de douze (12) mois, l'Abonnement sera renouvelé par tacite reconduction chaque mois pour une durée indéterminée et la résiliation de ce dernier ne sera plus assujettie au prélèvement de frais de résiliation.

d. Périmètre géographique de l'offre

i. Tarification MAX JEUNE à 0€

L'Abonnement est utilisable pour des voyages en France, ainsi qu'à destination ou en provenance de Luxembourg ou de Fribourg-en-Brisgau depuis et vers Paris, certains jours et dans certains trains TGV INOUI, OUIGO Grande Vitesse et INTERCITES à réservation obligatoire (ci-après les « Trains éligibles »), dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur de ces trains éligibles, à raison d'un trajet par jour maximum au départ de la même gare (y compris en cas de correspondance), sur un même créneau horaire et de (6) six réservations simultanées maximum par Abonné, hors Période de forte affluence.

ii. Tarification MAX AVANTAGE JEUNE à -30%

L'Abonnement est utilisable pour des voyages en France, ainsi qu'à destination ou en provenance de Luxembourg ou de Fribourg-en-Brisgau depuis et vers Paris, certains jours et dans certains trains TGV INOUI et INTERCITES à réservation obligatoire.

3. CONDITIONS ET MODALITES D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT MAX JEUNE

a. Conditions et modalités de souscription à l'Abonnement

L'Abonnement MAX JEUNE est limité à un seul Abonnement par personne physique, il 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.).

Le formulaire d'inscription à l'Abonnement MAX JEUNE est disponible sur les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

b. Compte « Mon Identifiant SNCF »

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 pour pouvoir souscrire à l'Abonnement : https://monidentifiant.sncf/tos/FR_dcp.html.

Mon identifiant SNCF est l'identifiant unique SNCF et permet d'accéder à l'espace MAX du client après sa souscription à l'Abonnement.

Pour adhérer au service, il devra renseigner les informations suivantes (pour plus d'informations : 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 adresse postale en France métropolitaine
- Son numéro de téléphone mobile français.

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 :

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

c. Parcours de souscription

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.

Sont considérés comme des documents officiels d'identité lors de la souscription, et qui doivent être en cours de validité :

- Pour un Abonné citoyen français : la Carte Nationale d'identité, le passeport, les permis de conduire français format carte bancaire ;
- 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) ;
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays hors UE : le passeport, les titres de séjour français (recto/verso).

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 depuis son espace MAX 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 un premier (1) 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 et après avoir sélectionné sa banque, l'Abonné aura l'obligation de s'authentifier au site internet de sa banque pour valider le mandat de prélèvement SEPA. A la validation du mandat de prélèvement SEPA (Single Euro Paiement Area), l'Abonné recevra le mandat à l'adresse e-mail renseignée.

Dans le cas où la banque de l'Abonné ou du Payeur n'est pas présente dans la liste des banques éligibles, alors l'Abonné ou le Payeur devra saisir son IBAN. Pour confirmer et valider le mandat de prélèvement SEPA un code SMS sera envoyé pour validation de ce dernier.

La souscription de l'Abonnement engage le Payeur pour une durée initiale de douze (12) mois, avec un prélèvement mensuel.

Dans le cas du paiement du 1er mois d'Abonnement, celui-ci sera réalisé obligatoirement 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, le Payeur s'engage également à respecter les présentes Conditions Générales de Vente et atteste être le titulaire du compte bancaire associé aux coordonnées bancaires (mandat de prélèvement SEPA 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 MAX, dans la rubrique « Abonnement » puis « Mes documents ».

d. Exactitude des informations renseignées

Chaque Abonné et/ou Payeur s'engage à fournir des informations personnelles exactes et exhaustives afin de permettre son identification et la gestion de son Abonnement.

Chaque Abonné et/ou Payeur s'engage également à maintenir l'ensemble de ces informations à jour. SNCF Voyageurs n'est ni garante ni responsable de l'exactitude des informations renseignées par l'Abonné et/ou le Payeur lors de la souscription de l'Abonnement.

Conformément à l'article 226-4-1 du Code pénal, le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

En cas d'usurpation de l'identité d'un tiers par l'Abonné ou par le Payeur lors de la souscription et/ou de l'activation de l'Abonnement, SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier immédiatement l'Abonnement dans les modalités prévues à l'article 10.2 des présentes Conditions Générales, et d'engager des poursuites judiciaires, notamment pénales, à l'encontre de l'Abonné ou du Payeur ayant usurpé l'identité dudit tiers.

e. 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 depuis la rubrique « Questions fréquentes » 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).

f. Droit de rétractation

Pour toute souscription de l'Abonnement MAX JEUNE, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours ouvrés à compter du lendemain de la date de signature électronique du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable.

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 la rubrique « Questions fréquentes » de son espace MAX, en sélectionnant le motif « Mon Abonnement », le sous-motif « Résiliation de mon Abonnement » et « 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 JEUNE
62973 ARRAS CEDEX 9

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

Cependant, en cas d'envoi postal, 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, celle-ci sera remboursée sous quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception d'une notification de rétractation.

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 considérée comme étant de bonne foi. Le client sera par conséquent engagé pour la durée minimum d'engagement de trois (3) mois prévu.

4. PAIEMENT

a. Paiement du premier mois d'Abonnement par carte bancaire

Le premier mois d'Abonnement est payable uniquement par carte bancaire. Le Payeur sera notifié du montant à payer une fois les documents nécessaires à la souscription vérifiés en temps réel. Après la signature électronique du mandat SEPA, une page de paiement permettra de régler le premier mois

d'Abonnement et de commencer à voyager dès réception du paiement et de la confirmation de l'activation de l'Abonnement.

b. 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 d'onze (11) prélèvements après avoir effectué un premier paiement en carte bancaire.

Par ailleurs, si le client effectue une demande de résiliation entre le 3ème et 12ème mois d'Abonnement, des frais de résiliation de quinze (15€) euros seront prélevés. Les prélèvements sont effectués sur un compte courant bancaire ou postal domicilié en Europe, à l'exclusion des Comptes Épargne.

Tout changement de domiciliation bancaire et/ou de Payeur doit être réalisée cinq (5) jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le prochain mois d'abonnement pour être pris en compte le mois suivant. Elle n'est possible qu'une (1) fois par an.

Si changement de Payeur, un nouveau mandat de prélèvement récurrent SEPA devra être signé. La demande de changement de Payeur s'effectue en toute autonomie depuis l'espace MAX dans la rubrique « Payeur » puis en cliquant sur « Modifier ». L'identité du nouveau Payeur devra être justifiée avec une pièce d'identité et un Relevé d'Identité Bancaire, les nom et prénom figurant sur les deux (2) documents devront être identiques.

Dans le cadre de l'Abonnement MAX JEUNE, la date de prélèvement de l'Abonnement n'est pas modifiable.

c. 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). Dans le cas où le Payeur est différent de l'Abonné, les factures sont éditées au nom et à l'adresse du Payeur. Une entreprise ou une association ne peuvent en aucun cas être le Payeur d'un Abonnement MAX JEUNE.

Un Payeur peut prendre en charge plusieurs Abonnements.

d. Service de paiement en ligne

SNCF Voyageurs a recours à un sous-traitant pour la fourniture du service de signature en ligne du mandat de prélèvement.

Le sous-traitant sélectionné par SNCF Voyageurs a été agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution en qualité d'établissement de paiement. Il est spécialisé dans l'exécution d'opérations de paiement associées à un compte de paiement, et dans la fourniture de services connexes.

Le paiement s'organise au moyen de prélèvements réalisés sur la base de mandats de prélèvement SEPA (Single Euro Paiement Area) conformément à la législation en vigueur.

Ce Mandat de prélèvement SEPA est caractérisé par un numéro appelé « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui est inscrit sur le document validé par le Payeur. Ce numéro doit être conservé par le Payeur, il peut être utile en cas de litige sur le prélèvement.

e. Incidents de paiement

i. 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 en cours pour régulariser sa situation par carte bancaire depuis son espace MAX. Passé ce délai, l'Abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs.

En cas de régularisation de son impayé dans les délais précités, le compte sera automatiquement réactivé.

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 quinze (15) €, si l'Abonnement est résilié avant le douzième (12ème) mois d'Abonnement inclus.

ii. 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, alors l'Abonnement sera immédiatement suspendu et les réservations seront automatiquement annulées.

La facture est régularisable en autonomie sur l'espace MAX (uniquement par carte bancaire) d'ici la fin du mois au cours duquel le rejet aura été reçu. Les chèques et les virements ne sont pas autorisés. Passé ce délai, l'Abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs. En cas de résiliation par SNCF Voyageurs, celle-ci se réserve le droit de suspendre la capacité de se réabonner à l'Abonnement MAX JEUNE pendant 6 mois sans possibilité de déblocage.

A partir d'un incident de paiement pour opposition sur mandat, les prélèvements ne seront plus présentés à l'établissement bancaire de l'Abonné mais resterons dû à SNCF.

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 avec son Abonnement MAX JEUNE à compter de cette date.

En cas d'un 1er rejet et de régularisation de son impayé dans les délais précités, le compte sera automatiquement réactivé.

Afin d'éviter tout nouveau problème de rejet pour opposition sur mandat, mandat invalide ou empêchant SNCF Voyageurs de prélever le compte du Payeur, l'Abonné devra signer un nouveau mandat SEPA.

En cas d'un second rejet pour opposition sur mandat ou mandat invalide, l'Abonné ou le payeur peut régulariser sa facture en autonomie sur l'espace MAX (uniquement par carte bancaire) d'ici la fin du mois au cours duquel le rejet aura été reçu. Cependant, l'Abonnement sera automatiquement résilié à

la date de prélèvement et l'abonné ne pourra pas se réabonner à l'Abonnement MAX JEUNE pour une durée de 6 mois.

L'Abonné ne peut bénéficier que d'un seul rejet pour opposition sur mandat ou mandat invalide durant toute la validité de son Abonnement.

Conformément aux présentes Conditions Générales de Vente, en cas de non-régularisation de son impayé, 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 15€, si l'Abonnement est résilié entre le 4ème et avant le douzième (12ème) mois d'Abonnement (inclus).

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

5. MODALITÉS DE RÉSERVATION D'UN TRAJET

a. Réservation d'une place MAX JEUNE à 0€

L'Abonné doit systématiquement et obligatoirement effectuer une réservation pour le train effectivement concerné. La réservation d'un trajet est gratuite, et s'effectue exclusivement via les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités.

L'Abonné a la possibilité d'emprunter tous les trains éligibles dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur de ces trains éligibles, à raison d'un trajet par jour maximum au départ de la même gare (y compris en cas de correspondance), sur un même créneau horaire et de six (6) réservations simultanées maximum par Abonné. Ces réservations simultanées correspondent aux réservations effectuées par l'Abonné pour des trajets à venir à bord d'un train éligible.

En tout état de cause, un Abonné ne peut pas avoir plus de six (6) réservations en cours (soit six (6) réservations simultanées) pour des trajets à venir.

En tout état de cause, la réservation de plusieurs trajets sur un même train éligible (même numéro de train), le jour même, est strictement interdite.

Toute utilisation abusive ou frauduleuse de l'Abonnement MAX JEUNE (ex : réservations abusives et incohérentes de plusieurs trajets sur un ou différents trains éligibles) pourra donner lieu à la résiliation immédiate de l'Abonnement par SNCF Voyageurs, dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales.

Le trajet effectué par l'Abonné s'entend comme un trajet sans correspondance. Lorsque l'Abonné souhaite utiliser son Abonnement MAX JEUNE vers une destination impliquant une correspondance entre deux (2) trains éligibles, ce trajet sera considéré comme deux (2) réservations simultanées.

En cas de correspondance entre deux (2) trains éligibles, si le retard du premier train éligible provoque une impossibilité d'emprunter le second train éligible, SNCF Voyageurs ne pourra proposer à l'Abonné de voyager à bord d'un autre train. L'Abonné a la possibilité de consulter l'ensemble des trains éligibles avant toute réservation.

La réservation d'un trajet s'effectue exclusivement via les sites de vente en ligne ou les applications mobiles de vente des Distributeurs habilités selon les modalités suivantes :

- Les places MAX JEUNE sont mises à disposition de nos abonnés dans un intervalle pouvant aller de J-30 au jour de départ du train.
- L'Abonné ne peut réserver qu'un seul trajet TGV INOUI, INTERCITES à réservation obligatoire ou OUIGO Grande Vitesse (hors OUIGO train classique) par jour au départ de la même gare et sur un même créneau horaire ;
- L'Abonné peut effectuer des réservations de trajet pour lui uniquement ;
- L'Abonné devra renseigner son numéro d'Abonné MAX JEUNE et sa date de naissance lors de la réservation pour bénéficier de l'Abonnement ;
- L'Abonné recevra un e-mail de confirmation pour la réservation du trajet concerné de la part du site de vente en ligne sur lequel la réservation a été prise ;
- L'Abonné devra imprimer son titre de transport, au format e-billet, pour le trajet concerné, ou télécharger ce dernier sur son appareil de téléphonie mobile (étant rappelé qu'à bord d'un train éligible, l'Abonné devra obligatoirement présenter son Abonnement, son titre de transport ainsi qu'un document officiel d'identité au chef de bord, conformément aux présentes Conditions Générales). Pour une réservation effectuée avec OUIGO Grande Vitesse, le titre de transport indiquant le placement dans le train sera envoyé par e-mail et disponible dans l'espace MAX de l'Abonné quatre (4) jours avant la date du trajet. Pour une réservation OUIGO Grande Vitesse effectuée au-delà de quatre (4) jours, le billet OUIGO Grande Vitesse sera envoyé par mail et disponible sur l'espace MAX immédiatement.

Le trajet réservé n'est pas échangeable.

Le trajet réservé est annulable, sans frais, jusqu'au départ du train, en ligne uniquement (via l'espace MAX du client). Sur OUIGO Grande Vitesse, l'annulation est possible jusqu'à trente (30) minutes avant le départ du train. En cas d'annulation par l'Abonné d'un trajet avant le départ du train concerné, l'Abonné pourra réserver un nouveau trajet pour un voyage le même jour de circulation, au départ de la même gare, dans la limite du quota de places attribuées aux Abonnés à l'intérieur des autres trains éligibles.

Tout trajet réservé et non annulé par l'Abonné/Payeur doit être effectué, hormis pour les trajets réservés vingt-quatre (24) heures avant la date de départ du train ou le jour même, l'Abonné/Payeur devra confirmer son trajet dans les conditions suivantes :

- Pour tout trajet réservé, l'Abonné recevra un ou plusieurs e-mails à l'adresse qu'il a enregistré lors de la souscription de l'Abonnement, lui indiquant de se connecter à son espace MAX pour confirmer ou annuler son trajet. Il pourra recevoir un mail sept (7) jours, puis deux (2) jours avant la date de départ du train.
- Si l'Abonné n'a effectué aucune action, il recevra un mail de rappel un (1) jour avant le départ du train. L'Abonné aura jusqu'à 17h (dix-sept heures) la veille du départ du train pour confirmer son trajet.
- Sans confirmation ou annulation le cas échéant du trajet par l'Abonné, la réservation sera automatiquement annulée la veille du départ à 17h (dix-sept heures).

L'envoi et/ou la réception des notifications mails ne sont pas contractuels à l'annulation du voyage pour non-confirmation de celui-ci.

Lorsqu'un trajet a été effectué, l'Abonné pourra disposer d'une nouvelle réservation au départ du train, dans la limite de six (6) réservations simultanées maximum par Abonné.

b. Réservation d'une place MAX AVANTAGE JEUNE à -30%

Votre abonnement MAX JEUNE vous permet de réserver un billet au tarif MAX AVANTAGE JEUNE qui donne accès à une réduction de 30% pour l'abonné (réduction calculée, hors prestations supplémentaires payantes, sur le tarif PREM'S, 2de, 1re et le Plein Tarif 2de et 1re pour les trains à réservation obligatoire TGV INOUI et INTERCITÉS, hors OUIGO et hors TER). Réductions applicables sur le territoire national.

Conditions d'échange et de remboursement d'un billet MAX AVANTAGE JEUNE :

- Service d'échange et de remboursement proposé gratuitement jusqu'à 7 jours inclus avant départ.
- Dès 6 jours, avant le départ, retenue de 19€ par personne et par trajet appliquée sur TGV INOUI et de 40% du prix du billet avec retenue maximum de 15€ sur INTERCITÉS à réservation obligatoire.
- 30 min avant départ et jusqu'au départ, échange possible (1 maximum) avec la même retenue qu'énoncée précédemment. Les billets échangés dans ce laps de temps sont non remboursables.
- La retenue n'est appliquée qu'une fois, pour les trajets comprenant une ou plusieurs correspondances.
- Billet non échangeable et non remboursable après le départ du train, sauf si celui-ci a été remis à disposition avant départ.
- Pour l'annulation, l'abonné est invité à se rapprocher de son canal d'achat.

Contrairement aux réservations de places à 0€, l'Abonné n'aura pas à effectuer de confirmation.

6. PLACES A BORD DES TRAINS & TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

a. Places à bord des Trains

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

La classe de confort pour les porteurs d'une réservation à 0€ est systématiquement la seconde classe, dans tous les trains éligibles (couchette seconde classe pour les Trains INTERCITES de nuit).

b. Personnes en Situation de Handicap (PSH) et Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

i. Réservation du trajet

Dans le cas d'un voyage avec TGV INOUI ou OUIGO Grande Vitesse à l'intérieur du territoire français, les utilisateurs d'un fauteuil roulant détenteurs d'un Abonnement MAX JEUNE, voyageant seuls ou accompagnés, devront sur le canal de leur agence de voyages agréée SNCF, préciser leur statut de voyageur handicapé et en fauteuil roulant afin de bénéficier d'un placement adapté dans les trains, les voyageurs utilisateurs de fauteuil roulant (UFR) doivent préalablement le préciser au moment de la réservation de leur billet.

A bord des TGV INOUI et dans la limite des disponibilités, les voyageurs en fauteuil roulant sont systématiquement placés en 1ère classe dans des espaces adaptés tout en bénéficiant d'un prix en 2de classe. Cette disposition ne s'applique pas au premier accompagnateur du voyageur en fauteuil roulant. A bord d'un INTERCITES à réservation obligatoire et dans la limite des disponibilités, les voyageurs en fauteuil roulant sont systématiquement placés en 2de classe dans des espaces dédiés.

Dans le cas d'un voyage à bord des OUIGO Grande Vitesse, les utilisateurs de fauteuil roulant disposent de deux (2) emplacements spécifiques par rame. Ils devront préciser leur situation avant la réservation du voyage. Si l'Abonné souhaite voyager avec un accompagnateur, il devra contacter le Centre de Relation Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le site ouigo.com en sélectionnant « Oui » à la question « Je suis une personne à mobilité réduite ». Cet accompagnateur pourra bénéficier d'un billet gratuit si l'Abonné est titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%), mentionnant un besoin d'accompagnement ou cécité.

SNCF Voyageurs décline toute responsabilité en cas de non-réception par l'Abonné du courrier électronique de confirmation qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (notamment en cas de force majeure, erreur dans l'adresse e-mail de l'Abonné renseignée lors de la souscription de l'Abonnement, mauvais paramétrage de sa boîte de réception de courriers électroniques, mobile défectueux, etc.).

ii. Prestation d'assistance en gare

Tous les voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite détenteurs d'un abonnement MAX JEUNE ont la possibilité de réserver un service d'assistance en gare de départ et d'arrivée : le service « Assist' en Gare ». La réservation doit s'effectuer au plus tôt dès la réservation du train et au plus tard vingt-quatre (24) heures avant l'heure du départ du train. Ce service est accessible selon les modalités de réservation prévues dans les Conditions Générales d'Utilisation du service disponibles en cliquant ici : <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/service-assistance-gare-PMR>.

iii. 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 cinquante pourcent (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.

7. TRANSPORT DE BAGAGES ET ANIMAUX DE COMPAGNIE

a. Transport de bagages pour TGVINOUI et INTERCITES à réservation obligatoire

Les règles applicables au transport de bagages et de vélo figurent dans les Tarifs Voyageurs SNCF.

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à l'Abonné. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom de l'Abonné, conformément aux dispositions du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende dont le montant figure au Recueil des prix des Tarifs Voyageurs SNCF, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

Pour le confort et la sécurité de tous lors de votre voyage, seuls les bagages à main que vous pouvez porter et placer vous-même aisément et sans risques pour les autres voyageurs, leurs bagages ou vous-même, dans les espaces dédiés, sont admis à bord des trains.

Sont acceptés comme bagages à main à raison d'un objet par voyageur dans tous les trains, y compris les TGV, les bicyclettes, sous réserve qu'elles soient pliées ou que leurs roues soient démontées, et qu'elles soient contenues dans des housses de 1,20mx0,90m au maximum.

b. Bagages à bord pour un trajet avec OUIGO Grande Vitesse

Les Abonnés MAX JEUNE ont le droit sur OUIGO Grande Vitesse à un bagage volumineux gratuit en plus d'un bagage à main (dimensions : 36x27x15), un bagage cabine (dimensions : 55x35x25). Ce bagage volumineux ne doit pas excéder 1,30m et 30 kg. Des étiquettes doivent être posées sur l'ensemble des bagages.

Le transport de bicyclettes, même démontées et sous housse, n'est pas autorisé sur OUIGO Grande Vitesse pour les abonnés MAX Jeune.

c. Transport d'animaux domestiques

L'ensemble des règles applicables pour TGVINOUI et INTERCITES à réservation obligatoire au transport d'animaux domestiques figure dans les Tarifs Voyageurs SNCF.

Le transport d'animaux domestiques est autorisé à bord des Trains éligibles, dans le cadre de l'Abonnement MAX JEUNE, à l'exception des animaux mentionnés conformément règles applicables et repris dans les Tarifs Voyageurs SNCF.

Le transport d'animaux domestiques n'est pas autorisé sur OUIGO Grande Vitesse pour les abonnés MAX JEUNE.

8. OPTIONS ET SERVICES OUIGO

L'abonné réservant une place à bord d'un train OUIGO n'aura pas accès aux services additionnels lors de sa réservation : un (1) bagage volumineux étant déjà inclus. L'abonné MAX JEUNE n'aura pas accès au choix de la place, à l'offre OUIGO Plus, à l'achat de OUIFI et de OUIFUN (Wi-Fi + service de divertissement à bord).

Cependant, il pourra acheter l'option OUIFI ou OUIFUN (incluant Wi-Fi et portail de divertissement) uniquement à bord, via le portail OUIGO, ou sur demande au Chef de Bord.

9. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT MAX JEUNE

a. 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.

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, la veille des cinq (5) jours avant le mois suivant (date de prélèvement de l'Abonnement) 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 dues, 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) : mutation ou déménagement à l'étranger, emprisonnement.

En cas de résiliation de l'Abonnement MAX JEUNE, à l'initiative de l'Abonné ou du Payeur, les réservations à 0€ 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 JEUNE. Concernant les réservations à -30%, l'abonné est tenu d'annuler ses éventuelles réservations au tarif MAX AVANTAGE JEUNE par lui-même.

Les contrats souscrits sont indépendants. Ainsi, la résiliation de l'Abonnement n'entraîne pas la résiliation du contrat Mon identifiant SNCF et du service de dématérialisation SNCF. A la résiliation de l'Abonnement MAX JEUNE, 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 de l'Abonnement. Cependant, en cas de résiliation au service Mon Identifiant SNCF et si l'Abonnement MAX JEUNE n'est pas résilié, l'Abonné ne pourra plus accéder à son espace MAX.

L'Abonné aura la possibilité d'annuler sa demande de résiliation la veille des 5 jours avant le début du mois suivant (date de prélèvement de l'Abonnement).

b. Résiliation à l'initiative de SNCF Voyageurs

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

6 mois dans les cas suivants de fraude avérée :

- Divulgence volontaire par l'Abonné de son numéro d'Abonné MAX JEUNE 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 JEUNE dont l'Abonné est bénéficiaire,
- Utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée,
- Usurpation bancaire,
- Fausse déclaration lors de la souscription de l'Abonnement et/ou usurpation de l'identité d'un tiers lors de la souscription,
- De l'Abonnement ou lors du voyage (dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales),
- Impossibilité, lors d'un contrôle à quai (par exemple, au dispositif d'embarquement) ou à bord du train, de pouvoir justifier grâce à un document officiel d'identité avec photographie de son identité de titulaire de l'Abonnement au nom duquel le trajet en cours a été réservé,
- Non-respect des articles 3, 4, 5 et 7 des présentes Conditions Générales,
- Réservations abusives et/ou incohérentes de plusieurs trajets sur un ou différents trains éligibles. Par exemple, deux (2) réservations au départ de gares différentes le même jour et dans la même tranche horaire,

- Fraude à l'un des composants de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier),
- Fraude à la compensation commerciale à la suite d'une réclamation,
- Constatation d'un ou plusieurs rejets bancaires non régularisés durant le mois d'Abonnement en cours.

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 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 lequel l'Abonné est engagé.

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

Dans l'hypothèse où l'Abonnement MAX JEUNE 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 JEUNE ne peut être résilié à l'initiative de l'Abonné et/ou du Payeur.

La résiliation de l'Abonnement MAX JEUNE 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 JEUNE, 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 JEUNE.

Lorsque l'Abonné atteint l'âge de 28 ans, son Abonnement n'est plus valide et sera automatiquement résilié par SNCF Voyageurs le dernier jour du mois d'Abonnement en cours durant lequel l'Abonné atteint l'âge de 28 ans. Pour ce motif de résiliation (l'Abonné atteint l'âge de 28 ans), l'échéance correspondant au mois d'Abonnement en cours restera entièrement due à SNCF Voyageurs et l'Abonné pourra voyager jusqu'au dernier jour du mois d'Abonnement en cours. Dans cette hypothèse, le Payeur ne paiera aucun frais de résiliation et ne pourra contester la résiliation de l'Abonnement.

En tout état de cause, et par dérogation aux dispositions précédentes, SNCF Voyageurs se réserve le droit de résilier l'ensemble des Abonnements MAX JEUNE dont la date de souscription est antérieure à douze (12) mois, sous réserve d'en avertir chaque Payeur (et chaque Abonné lorsque l'Abonné est différent du Payeur) par e-mail au moins trois (3) mois avant la date de résiliation effective des Abonnements. Dans ce cas, chaque Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l'Abonnement, jusqu'à la date de résiliation effective de celui-ci par SNCF Voyageurs. L'Abonné et le Payeur pourront néanmoins se prévaloir des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, le cas échéant.

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 le site internet MAX JEUNE ou par téléphone au 09 80 98 01 76 (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.

10. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

Les présentes Conditions Générales 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 des Tarifs Voyageurs SNCF.

L'Abonné doit également respecter les normes de sûreté et de sécurité applicables dans les trains (notamment le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics, et les articles L. 2241-1 et suivants du Code des transports), ainsi que les prescriptions de nature légales et réglementaires organisant la police, la sûreté et visant à garantir le bon ordre des trains, dans les gares et sur les voies ferrées, telles qu'affichées dans les principales gares ferroviaires.

En tout état de cause, pour les règles applicables au transport, l'Abonné est soumis aux Tarifs Voyageurs SNCF, qu'il accepte et s'engage à respecter.

En cas de contradiction entre les Tarifs Voyageurs SNCF et les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions Générales de Vente prévaudront.

Les Conditions générales de vente et de transport OUIGO sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.ouigo.com/les-conditions-generales-de-vente>

11. RESPONSABILITE DE SNCF MOBILITES POUR LE SERVICE DE TRANSPORT FERROVIAIRE

a. 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.

b. Responsabilité pour le service de transport ferroviaire fourni par SNCF Voyageurs

L'ensemble des règles applicables pour le service de transport ferroviaire fourni par SNCF Voyageur figure dans les Tarifs Voyageurs SNCF.

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. 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 l'article 14 des 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 :

- 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 ;
- Une faute de l'Abonné ;
- 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.

12. CONTRÔLE ET REGULARISATIONS A BORD DES TRAINS ELIGIBLES

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 :

- Pour un Abonné citoyen français : la carte d'identité nationale physique ou digitalisée sur l'application France Identité, de manière temporaire, jusqu'à la mise à disposition de la fonctionnalité « Contrôle SNCF » par l'ANTS, 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 une (1) page) ;
- Pour un Abonné ressortissant d'un pays hors UE : le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur une (1) page).

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

Les différents cas listés ci-dessous donneront lieu à une régularisation telle que prévue par les Tarifs Voyageurs SNCF :

- Absence de réservation valable pour le Train emprunté avec un Abonnement MAX JEUNE ;
- Absence d'Abonnement MAX JEUNE valide ;
- Absence de document original et officiel d'identité en vigueur avec photographie ou refus de le présenter ;
- Utilisation de l'Abonnement pour un voyage en 1ère classe (hors personnes voyageant avec un fauteuil roulant et hors tarif MAX AVANTAGE JEUNE).

Par ailleurs, en cas de divulgation volontaire par l'Abonné de son identifiant et/ou mot passe de connexion à son espace MAX 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 Abonnement MAX JEUNE par un tiers, l'Abonné devra immédiatement contacter le Service Client MAX JEUNE.

13. MODIFICATIONS DE L'HORAIRE D'UN TRAIN, RETARD(S) ET ANNULATION(S)

a. Modification de l'horaire de départ d'un Train éligible

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 email à l'adresse électronique qu'il a enregistrée sur son espace MAX.

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

En fonction de la saisonnalité, SNCF Voyageurs adapte son plan de transport pour pouvoir ainsi répondre à la demande de ses Abonnés ce qui peut entraîner la modification de certains horaires de trains ou de desserte.

b. Retard d'un Train éligible

i. Pour TGV INOUI et INTERCITES à réservation obligatoire

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 :

- Pour les réservations effectuées au tarif MAX JEUNE, une compensation sous forme de Bon d'Achat Digital. Ce Bon d'Achat Digital permet d'obtenir une réduction sur l'achat d'un billet de train SNCF (hors Abonnement MAX ACTIF, MAX ACTIF+, iDTGV MAX2, MAX JEUNE ; MAX SENIOR ou OUIGO). Il est cessible et valable pendant un (1) an à compter de sa date d'émission. La valeur de ce Bon d'Achat Digital varie en fonction de la durée du retard selon le barème suivant :

Durée du retard (en minutes)	Valeur du Bon d'Achat Digital
Entre 30 minutes et 179 minutes	5€
Entre 180 minutes (3h) et 239 minutes (4h)	10€
Supérieur ou égal à 240 minutes (4h)	20€

- Pour les réservations effectuées au tarif MAX AVANTAGE JEUNE, l'abonné bénéficie d'une compensation équivalant à :
 - 25% du prix du billet du train accusant un retard inférieur à 2 heures ;
 - 50% du prix du billet du train accusant un retard compris entre 2 heures et 3 heures ;
 - 75% du prix du billet du train accusant un retard de 3 heures ou plus.

La Garantie G30 ne s'applique pas si le voyageur n'a pas effectué son voyage. Cette compensation s'applique sur le prix du billet valable utilisé (hors prestations annexes) et est uniquement accordée si le montant calculé est supérieur ou égal à 4 euros par trajet et par voyageur. Elle est effectuée au choix en Bon d'achat digital (dès 30 minutes de retard) ou en virement bancaire pour les retards de 1 heure ou plus, si le client communique lors de sa demande G30, ses coordonnées bancaires comportant un BIC/IBAN valide. Elle n'est effectuée qu'en Bon d'achat pour les retards inférieurs à 1h. Les bons d'achat sont valables 12 mois, non nominatifs, et permettent l'achat de billets TGV INOUI et INTERCITÉS. Les bons d'achat digitaux sont envoyés par email aux clients qui ont fourni leur adresse email lors de leur demande de compensation. Ils sont utilisables en gare, boutique, sur internet. Les bons d'achat digitaux

valides sont consultables à tout moment depuis Mon Espace TGV INOUI sur tgvinoui.sncf, onglet "Mes réductions". Les TER ne relèvent pas de la Garantie G30.

Pour l'obtenir, 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.

ii. OUIGO Grande Vitesse

En cas de retard en gare d'arrivée supérieur ou égal à une (1) heure 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 OUIGO. Il est cessible, non recreditable et valable pendant six (6) mois à compter de sa date d'émission.

Pour cela, l'Abonné devra en faire la demande en ligne via le formulaire de contact disponible sur ouigo.com/contact, 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.

c. Annulation d'un Train éligible

i. Pour TGV INOUI et INTERCITES à réservation obligatoire

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 email à l'adresse email renseignée lors de la réservation de son voyage.

Si et seulement 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 ou train non éligible), circulant à des dates et/ou heures différentes.

ii. OUIGO Grande Vitesse

Dans le cas où l'annulation d'un Trajet réservé devait intervenir, OUIGO en informera l'Abonné dans les meilleurs délais par l'envoi d'un email à l'adresse email renseignée lors de la réservation de son voyage.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

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

15. DONNÉES PERSONNELLES

a. Collecte et Traitement des données personnelles

En ayant souscrit à un Abonnement MAX JEUNE, 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 n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données 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 (SNCF Voyageurs, 4 rue André Campra - 93212 Saint Denis) est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la souscription de l'Abonnement MAX JEUNE.

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité (champ obligatoire)
- Nom (champ obligatoire)
- Prénom (champ obligatoire)
- Date de naissance (champ obligatoire)
- Adresse email (champ obligatoire)
- Adresse postale (champ obligatoire)
- Numéro de téléphone mobile (champ obligatoire)
- IBAN (champ obligatoire)

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 :

- Procéder au suivi des commandes de billets dans le cadre de l'Abonnement MAX JEUNE ;
- Traiter et suivre les réclamations de l'Abonné, avant et après le Trajet réservé et/ou effectué ;
- Informer l'Abonné sur l'évolution de l'Abonnement MAX JEUNE ;
- Informer l'Abonné sur les Trajets réservés ;
- Etablir des études statistiques et des analyses marketing anonymisées ;

- Réaliser des enquêtes de satisfaction sur la Relation Client et l'expérience de voyage ;
- Prévenir les fraudes et traiter les contraventions ;
- Accompagner les Abonnés en perte de mobilité ou handicapés.

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 pour la gestion des Abonnements MAX JEUNE, pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction et pour l'animation commerciale des Abonnés.

Dans le cadre de la gestion de votre Abonnement « MAX JEUNE », vos données personnelles sont mises à disposition de :

- Plusieurs services internes :
 - La lutte antifraude (LAF) en charge d'analyser les données pour identifier les cas de fraudes ;
 - Le Marketing en charge de l'analyse des besoins clients et des besoins business en vue de proposer de nouvelles fonctionnalités ;
 - Relation Clientèle À Distance (RCAD) en charge des demandes clients après sollicitation par courriel, contact téléphonique ainsi que sur les réseaux sociaux ;
 - Le service Système d'information (SI) en charge de l'aspect technique et notamment de la transmission des données au service concerné ;
 - Le service Finance en charge de l'analyse financière de l'offre ;
 - 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
 - En charge du développement de la base de données pour les communications clients par e-mail ;
 - ou en charge du logiciel de paiement des Abonnements ;
 - ou en charge du logiciel de contrôle des documents d'identité ;
 - ou en charge de la solution de gestion des contrats ;
 - ou en charge de la sauvegarde et maintenance de la base de données clients ;
 - 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.

b. 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.

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

SNCF Voyageurs se réserve le droit de supprimer les données à caractère personnel pour les Abonnés de plus de 28 ans ne pouvant plus souscrire au service.

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 JEUNE.

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.

c. Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de suppression des données personnelles, de portabilité

Conformément à la réglementation en vigueur, 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](#)
- via le formulaire de contact disponible sur le site internet MAX JEUNE
- par courrier à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs - Equipe Protection des Données – 1/3 RUE CAMILLE MOKE – CS 20012 - 93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX - France

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.

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

L'Abonné et/ou le Payeur peuvent également adresser des directives à SNCF Voyageurs 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 et/ou le Payeur ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre de l'Abonnement MAX JEUNE. L'Abonné et/ou le Payeur peuvent exercer l'ensemble de ces droits en contactant le Service Client MAX JEUNE, selon les modalités indiquées à l'article 17.3 des présentes Conditions Générales.

e. Existence d'une prise de décision automatisée

Conformément à l'article 13 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. La solution utilisée 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 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 JEUNE 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 JEUNE 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 lors de la souscription,
 - De l'Abonnement ou lors du voyage (dans les conditions prévues par les articles 3.3, 4 ou 5 des présentes Conditions Générales),
 - Impossibilité, lors d'un contrôle à quai (par exemple, au dispositif d'embarquement) ou à bord du train, de pouvoir justifier grâce à un document officiel d'identité avec photographie de son identité de titulaire de l'Abonnement au nom duquel le trajet en cours a été réservé,
 - Non-respect des articles 3, 4, 5 et 7 des présentes Conditions Générales,
 - Réservations abusives et/ou incohérentes de plusieurs trajets sur un ou différents trains éligibles. Par exemple, deux (2) réservations au départ de gares différentes le même jour et dans la même tranche horaire,
 - Fraude à l'un des composants de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier),
 - Fraude à la compensation commerciale suite à une réclamation,
 - Constatation d'un ou plusieurs rejets bancaires non régularisés durant le mois d'Abonnement en cours.
- 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 provision insuffisante.

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 :

Contacter le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur le site internet MAX JEUNE ou par téléphone au 09 80 98 01 76 (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.

16. COORDONNEES DU SERVICE CLIENT ET MEDIATION

a. Coordonnées du service client

Pour la gestion de votre Abonnement et vos voyages avec TGVINOUI et INTERCITES à réservation obligatoire

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 JEUNE.

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

Nos équipes vous répondent également sur les réseaux sociaux tous les jours de 9h à 20h.

Vous pouvez également joindre le Service Client par téléphone au 09 80 98 01 76, 7 jours sur 7, de 9h00 à 19h00 (service gratuit + prix d'un appel local).

Pour vos voyages avec OUIGO Grande Vitesse

Les informations concernant OUIGO Grande Vitesse sont disponibles dans l'onglet « FAQ » de l'espace MAX. Si l'Abonné a besoin d'informations complémentaires, il peut se rendre sur le site [ouigo.com/faq](https://www.ouigo.com/faq).

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de deux (2) mois à compter de la fin du voyage en train et dans un délai de soixante (60) jours suivant la clôture du compte client. 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 JEUNE peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via les « FAQ » du site Internet MAX JEUNE ou par téléphone au 09 80 98 01 76 (9h-19h, 7 jours sur 7) (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.

Pour toute question concernant les voyages effectués en OUIGO Grande Vitesse, l'abonné doit se rendre sur ouigo.com/faq.

b. 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 via le formulaire (<https://mediation-sncf.force.com/mediation/s/?language=fr>). 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.

17. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

a. Modification non substantielle

SNCF Voyageurs se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, et s'engage à en informer chaque Abonné dans un délai raisonnable (minimum 1 mois), par e-mail. Toute modification non substantielle des Conditions Générales de Vente sera soumise à l'acceptation tacite ou active de l'Abonné au plus tard à la date de l'entrée en vigueur.

b. Modification substantielle

SNCF Voyageurs se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, et s'engage à en informer chaque Abonné dans un délai raisonnable (minimum 1 mois), par email. Toute modification substantielle des Conditions Générales de Vente sera soumise à l'acceptation de l'Abonné.

Dans le cas où celui-ci ne les a pas validées dans les quinze (15) jours calendaires de réception précédant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales de Vente, un second mail de rappel est envoyé.

Si à la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales de Vente, l'abonné ne les a pas validées, il n'aura plus accès à son espace MAX et ne pourra donc plus valider ses trajets et par conséquent ne plus utiliser son abonnement. A partir de cette date, l'Abonné aura un délai supplémentaire de 6 mois pour valider ces Conditions Générales de Vente ou résilier son Abonnement pour non-acceptation des Conditions Générales de Vente.

Pendant ce délai, le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l'Abonnement.

Dès validation des Conditions Générales de Vente, l'Abonné accédera à nouveau à son espace MAX.

Au bout du délais de 6 mois et sans validation des Conditions Générales de Vente, son Abonnement sera résilié à la fin du mois en cours. Le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l'Abonnement.

Les modifications substantielles peuvent notamment concerner (liste non exhaustive) :

- La modification des conditions de résiliation,
- La modification de nombre de réservations associées à l'Abonnement MAX JEUNE,
- La hausse des prix de l'Abonnement MAX JEUNE.

18. 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.

19. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

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.

20. ANNEXE : 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 JEUNE à envoyer à l'adresse : Service clients MAX JEUNE
62973 ARRAS CEDEX 9

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

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)