Conditions Particulières de transport et de vente OUIGO pour l'offre Paris-Bruxelles

Version n° 7 applicable à compter du 12 novembre 2026

1. DISPOSITIONS GENERALES 3
2. DEFINITIONS 3
3. CONTRAT DE TRANSPORT 6

3.1. Définition du contrat de transport 6

3.1.1. Billet à imprimer ou à télécharger sur l'Application 6
3.1.2. Convention de preuve 6
3.1.3. Billet direct 7

3.2. Responsabilité à l'égard des personnes et des biens 7

3.2.1. Responsabilité en cas de mort et de blessures de Voyageur 7
3.2.2. Responsabilité pour les Bagages 7

3.3. Responsabilité et compensation en cas d'inobservation des horaires 7

3.3.1. Remboursement en cas de retard ou d'annulation du train 7
3.3.2. Compensation en cas de retard à l'arrivée 8
3.3.3. Assistance en cas de retard ou d'annulation 8
3.3.4. Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires 9

3.4. Accessibilité et Assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite 9

3.4.1. Communication d'informations 9
3.4.2. Accessibilité et besoin d'accompagnement auprès de la SNCF 9
3.4.3. Accessibilité et besoin d'assistance auprès de la SNCB 10

3.5. Obligations du Voyageur en gare et à bord des trains OUIGO 10

3.5.1. Dispositions générales – Règles de vie à bord 10
3.5.2. Transport des Bagages 11
4. OFFRE OUIGO ET OPTIONS 12

4.1. Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique 12

4.1.1. Place Standard 12
4.1.2. Options, Services et Animaux sur Paris-Bruxelles en Ouigo Train Classique 12
5. TITRE DE TRANSPORT 17

5.1 Réservation et délivrance du Billet OUIGO 17

5.1.1 Réalisation, paiement et confirmation de la Réservation 18
5.1.2 Envoi, impression et téléchargement du Billet sur l'Application 19

5.2 Modification de la Réservation-Echange du Billet OUIGO-Annulation et Remboursement du Billet 20

5.2.1 Modification de la Réservation ou Echange du Billet OUIGO 20
5.2.2 Annulation de la Réservation et Remboursement du Billet OUIGO 22

5.3 Placement 22

5.4 Opérations d'accueil et de contrôle des Billets OUIGO 22

5.4.1 Accueil des Voyageurs 22
5.4.2 Contrôle des titres de transport 23

5.5 Situations irrégulières ou frauduleuses 23

Interne Diffusable

5.5.1 Situation irrégulière 23
5.5.2 Régularisation à titre commercial 24
5.5.3 Constatation d'infraction et transaction pénale 24
6 GAMME TARIFAIRE OUIGO 26
6.1 Formation des prix 26
6.2 Tarif Commercial Enfant 26
6.3 Offre Toupti 26
7 DISPOSITIONS DIVERSES 26
7.1 Propriété intellectuelle 26
7.2 Protection des données à caractère personnel 28
7.3 Accès au Site OUIGO et à l'Application OUIGO 28
7.4 Service de Relation Client, réclamations et médiation 28

Interne Diffusable

1. DISPOSITIONS GENERALES

Afin de pouvoir bénéficier des produits et services de OUIGO pour l'offre Paris-Bruxelles, le Voyageur doit prendre connaissance des conditions générales de transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) sis à Berne et des présentes conditions particulières de transport et de vente (ci-après les « **Conditions Particulières** »). Ces documents sont accessibles sur le Site B-Europe.

En cas de contrariété entre les conditions générales (GCC-CIV/PRR) et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévaudront.

Les Conditions Particulières sont applicables à l'offre suivante telle que définie à l'article 2 « Définitions », à savoir : Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

OUIGO/SNCF Voyageurs et SNCB se réservent le droit de modifier les Conditions Particulières à tout moment, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Réservations préalablement acceptées.

2. DEFINITIONS

Les termes définis ci-dessous peuvent être utilisés indifféremment au singulier comme au pluriel.

Acheteur : Toute personne effectuant une Réservation de Billet pour l'offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique . Lorsque l'Acheteur n'est pas le Voyageur, il effectue la Réservation au nom et pour le compte du ou des Voyageurs.

Accompagnateur : Personne majeure et valide bénéficiant d'un Billet gratuit au titre d'accompagnateur d'un Voyageur Utilisateur de Fauteuil Roulant (ou d'un Voyageur en Situation de Handicap) titulaire d'une carte d'invalidité ou d'une Carte Mobilité Inclusion témoignant d'un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80% reprenant la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité ».

Adulte : Voyageur âgé de douze (12) ans ou plus à la date du premier Trajet de la Réservation.

Application OUIGO : Application téléchargeable sur Apple Store et Play Store permettant notamment d'effectuer une Réservation, de consulter sa Réservation, de la modifier ou de télécharger ses Billets.

Application SNCB International : Application téléchargeable sur Apple Store et Play Store permettant notamment d'effectuer une Réservation ou de consulter sa Réservation.

Bagage : Tout colis à main que le Voyageur peut prendre avec lui, facile à transporter et affecté à un but de voyage. Le Voyageur doit les surveiller et les étiqueter. Un **Bagage à Main** est un Bagage dont les dimensions n'excèdent pas quarante X trente X quinze centimètres (40x30x15cm). Un **Bagage Cabine** est un Bagage dont les dimensions n'excèdent pas cinquante-cinq X trente-cinq X vingt-cinq centimètres (55x35x25cm), y compris poignées et roulettes. Le Bagage Cabine doit être placé impérativement sous le siège ou sur les porte-bagages au-dessus des places assises dans les trains OUIGO Train Classique Bruxelles – Paris. Les Bagages excédant les dimensions d'un Bagage Cabine sont autorisés dans les limites et conditions définies aux articles 4.1.1.1 des présentes Conditions Particulières. Les Bagages ne doivent pas gêner les autres Voyageurs ni entraver l'exploitation ferroviaire, ni causer de dommages, par exemple aux autres Voyageurs, aux autres Bagages ou au matériel ferroviaire. En tout état de cause, les Bagages supérieurs aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres **(130 x 90 x 50 cm)** à l'exception des ski et/ou d'un poids supérieur à trente kilogrammes (30kg) ne sont pas admis à bord des Rames OUIGO. Le transport de poussettes est gratuit sous réserve de la présence d'Enfant ou Toupti dans la Réservation, dans la limite de deux poussettes par Trajet. Au-delà ou sans enfant déclaré, souscription à l'option bagage obligatoire.

Billet OUIGO : Titre de transport nominatif et personnel dématérialisé délivré par SNCF Voyageurs SA ou SNCB et donnant droit à l'accès à la zone d'embarquement et/ou au train des Offres OUIGO pour effectuer un Trajet. Le Billet OUIGO peut, au choix du Voyageur, prendre la forme soit d'un Billet au format PDF à imprimer, soit affiché sur Mobile (PDF électronique), soit d'un Billet téléchargeable sur l'Application OUIGO (QR Code affiché sur Mobile) qui restera accessible hors-connexion ou sur l'Application SNCB International.

Bon d'Achat : Bon émis par OUIGO pouvant servir pour l'achat d'un Billet OUIGO Train Classique Paris-Bruxelles et d'Options éventuelles sur le Site OUIGO ou l'Application OUIGO. Les Bons d'achat ont une durée de validité de :

- Douze (12) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour les Bons émis en remboursement de Billet à la suite d'une suppression de train ;

- Douze (12) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour les Bons émis en compensation à la suite du rachat du billet par un autre client via l'inscription en liste d'attente

- Six (6) mois à partir de la date d'émission pour effectuer une Réservation, pour les Bons émis en cas de retard ;

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

Les Bons d'Achat sont communiqués par courrier électronique (sous forme de code de huit (8) ou dix-sept (17) caractères) à l'adresse électronique indiquée lors de la Réservation.
Les Bons d'Achat émis sont cumulables et sont fractionnables. Il n'est plus possible de rembourser un bon d'achat déjà utilisé partiellement pour le paiement d'un billet. Si votre réservation comporte plusieurs Trajets (correspondances ou aller-retour), le remboursement bancaire de votre bon d'achat sera disponible une fois tous les trajets de votre réservation passés.

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

Chef de Bord : Agent SNCF Voyageurs SA ou SNCB SA à bord des OUIGO Train Classique Paris-Bruxelles qui assure la sécurité à bord des rames OUIGO, qui assiste au départ du train et qui participe aux opérations de contrôle des Billets OUIGO et de régularisation à bord du train. Les Chefs de Bord SNCF Voyageurs SA sont assermentés et agréés en France, les Chefs de Bord SNCB SA sont assermentés et agréés en Belgique. Dans le cadre de l'établissement d'un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire, ils sont habilités, sur leur territoire respectif, à relever et à recueillir le nom et l'adresse des contrevenants. Les Chefs de Bord sont également chargés de veiller au respect des règles de vie en gare et à bord des trains OUIGO, telles que définies à l'article 3.5.1 des Conditions Particulières.

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

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

Contact Center SNCB : service dédié à l'information et aux réservations relatives aux voyages internationaux. Le Contact Center est joignable par téléphone au +32 70 79 79 79 (numéro payant). Le Contact Center SNCB est disponible en langue française, néerlandaise, anglaise et allemande.

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

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

Mobile : Terminal téléphonique permettant d'utiliser l'Application OUIGO, l'Application SNCB International et d'accéder au Sites OUIGO et B-Europe.

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

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

Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique : offre OUIGO correspondant aux services de transport ferroviaire de Voyageurs et services associés opérés en coopération entre SNCF Voyageurs SA et SNCB SA avec des voitures circulant sur les lignes à vitesse classique entre Paris-Bruxelles et commercialisés sous la marque « OUIGO Train Classique ». L'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique est notamment décrite à l'article 4.1.

Places : Ensemble des Places existantes dans une Rame OUIGO.

Places Standard : Ensemble des Places (hors voiture « Siège XL ») situées dans les Rames Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

Places Solo : Places isolées situées en voiture « Siège XL » dans les Rames de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique

Place Duo : Places adjacentes situées en voiture « Siège XL » dans les Rames de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique

Places UFR : Places réservées aux Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant et à leur Accompagnateur. Dans chaque Rame de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, une (1) Place est réservée aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant et une (1) pour leurs accompagnateurs.

Personnel : personnel de SNCF Voyageurs SA ou SNCB SA

Rame Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique: ensemble de voitures dont l'exécution du transport est assurée sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA sur le territoire français et sous la responsabilité de SNCB sur le territoire belge et qui permet à un Voyageur d'effectuer un Trajet.

Rame OUIGO : désigne les Rames Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

Réservation : Opération d'Achat et de paiement en ligne de Place(s) et d'Option(s) OUIGO, sur le site OUIGO, l'Application OUIGO, le site B-Europe ou les Sites Distributeurs. Elle peut inclure jusqu'à neuf (9) Voyageurs et dix-huit (18) Billets OUIGO. Par ailleurs elle inclut au minimum un (1) Voyageur Adulte et au maximum huit (8) Voyageurs Enfants par Voyageur Adulte. Le paiement s'effectue par carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Mastercard, sauf exceptions liées à certaines cartes spécifiques) sur le Site OUIGO, l'Application OUIGO, le site B-Europe ou les Sites Distributeurs et/ou avec des Bons d'Achat sur le Site OUIGO ou l'Application OUIGO. La Réservation est finalisée lors de la validation du paiement.

Service Clientèle SNCB : service client dédié à l'aide des clients en cas de réclamation et de demande de compensation. Le Service Clientèle SNCB est joignable via le formulaire de contact sur B-Europe. Le Service Clientèle SNCB est disponible en langue française, néerlandaise, anglaise et allemande.

Sites Distributeurs : Sites Internet ou applications mobiles mis en place par les distributeurs de l'offre OUIGO permettant d'effectuer notamment des Réservations. Le paiement par Bons d'Achat y est impossible. Certains types de Places et Options peuvent ne pas y être proposés.

Site OUIGO : Site Internet de OUIGO, permettant notamment de découvrir les prestations proposées par OUIGO, d'effectuer une Réservation, d'accéder à ses Réservations et de s'informer de l'état du trafic OUIGO.

Toupti : Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à quatre (4) ans à la date du premier Trajet de Réservation

Trajet : Voyage entre une gare de départ et une gare d'arrivée à des dates et heures données.

Transporteur(s) : désigne individuellement ou collectivement les entreprises ferroviaires qui exploitent le service de transport et avec lesquelles le contrat de transport est conclu, à savoir :pour l'Offre Paris- Bruxelles en OUIGO Train Classique :

- pour les trajets effectués sur le territoire français : SNCF Voyageurs en tant que transporteur subséquent au sens de l'article 3 a) des Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (RU CIV) élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT) ;
- pour les trajets effectués sur le territoire belge: SNCB en tant que transporteur subséquent au sens de l'article 3 a) des Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (RU CIV) élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT) ;

Voyageur : Toute personne détentrice d'un Billet OUIGO qui effectue un Trajet dans une Rame OUIGO.

3. CONTRAT DE TRANSPORT

3.1. Définition du contrat de transport

Dans le cadre des Offres OUIGO, le(s) Transporteur(s) s'engage(nt) moyennant le paiement préalable du prix de la Réservation, à transporter le(s) Voyageur(s) ainsi que, le cas échéant, le(s) Bagage(s) prévu(s) de la gare de départ à la gare de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératif de sécurité des circulations ferroviaires.

Pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, le contrat de transport conclu entre les Transporteurs (SNCF Voyageurs SA et SNCB SA) et le Voyageur est régi, selon l'ordre hiérarchique décroissant suivant par :

- le Règlement (UE) n°2021/782 du Parlement européen et du conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des Voyageurs et ses annexes ferroviaires(« PRR » (Passenger Rights Regulation), disponible sur le site internet https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32021R0782, entré en vigueur le 7 juin 2023,
- la Convention relative aux Transports Internationaux Ferroviaires (COTIF) de 1999 et son Appendice A dite Règles uniformes concernant le Contrat de transport International ferroviaire des Voyageurs et des bagages (RU-CIV),
- les présentes Conditions Particulières,
- les Conditions Générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR); ces GCC-CIV/PRR sont élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT). Leur contenu peut être consulté sur le site internet du CIT: www.cit-rail.org ;
- des données figurant sur le Billet OUIGO

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

Le contrat de transport est constaté par un Billet OUIGO uniquement, tout autre billet n'étant pas valable.

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

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

3.1.2. Convention de preuve

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

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

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

Le Voyageur accepte que l'utilisation du Billet a pour conséquence que le seul original du contrat de transport se trouve dans le système informatique de SNCF Voyageurs SA.
En cas de modification de la Réservation moins de quatre (4) jours avant la date de départ du train, de nouveaux Billets seront émis. Seuls les derniers Billets reçus sont valables et seuls les éléments conservés par SNCF Voyageurs SA sont opposables et feront foi en cas de litige quant à l'existence du contrat de transport.

3.1.3. **Billet direct**

Le billet direct est défini aux articles 4.5 et 4.6 des Conditions Particulières de transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) et disponibles sur Internet à l'adresse suivante : Conditions Générales de transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT).

Les trajets en correspondance constituent des contrats de transport distincts.

3.2. Responsabilité à l'égard des personnes et des biens

3.2.1. **Responsabilité en cas de mort et de blessures de Voyageur**

a) En cas de dommage résultant de la mort, des blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du Voyageur causé par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le Voyageur séjourne dans les véhicules ferroviaires, qu'il y entre ou qu'il en sorte et quelle que soit l'infrastructure ferroviaire utilisée :
pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique : SNCF Voyageurs SA est responsable pour l'exploitation du service réalisé sur le réseau français et SNCB est responsable pour l'exploitation du service réalisée sur le réseau belge.

b) Les transporteurs sont déchargés de cette responsabilité :

- Si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ;

- Dans la mesure où l'accident est dû à une faute du Voyageur ;

- Si l'accident est dû au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier ; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers ; le droit de recours n'est pas affecté.

3.2.2. **Responsabilité pour les Bagages**

Lors de son Trajet, le Voyageur peut emporter avec lui des Bagages dans les conditions définies à l'article 2. La surveillance de ces derniers incombe au Voyageur.

Le Transporteur n'est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des Bagages que si le Voyageur rapporte la preuve que ce dommage est causé par la faute du Transporteur.

Cependant, en cas de mort et de blessures de Voyageurs, le Transporteur est en outre responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des Bagages du Voyageur dans les mêmes conditions que celles définies au 3.2.1A ci-dessus. Il est précisé que pour OUIGO Train Classique Paris-Bruxelles SNCF Voyageurs SA et SNCB SA sont responsables solidairement.

Dans ce cas, le dommage doit être réparé jusqu'à concurrence de mille-quatre-cents (1400) euro pour chaque Voyageur ou à concurrence des sommes dues au Voyageur en application des règles du droit de la responsabilité nationales applicables dans l'hypothèse où elles lui seraient plus favorables.

3.3. Responsabilité et compensation en cas d'inobservation des horaires

3.3.1. **Remboursement en cas de retard ou d'annulation du train**

En cas d'annulation ou lorsque le retard prévisible du train à l'arrivée est estimé à plus de 60 minutes, le Voyageur a le choix entre :

a) Renoncer au voyage et demander le remboursement du prix du transport correspondant au voyage ou à la partie non effectuée du voyage et/ou à la partie du voyage qui a déjà été effectuée, si le voyage ne

présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du voyageur, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour gratuit jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais.

La demande de remboursement s'effectue auprès du Centre de Relation Clients via le formulaire de contact disponible sur le Site Ouigo et l'Application OUIGO, ou en toute autonomie via l'espace d'après-vente du Site Ouigo et de l'Application OUIGO dans le cas où cette solution est proposée au client ou en prenant contact avec le service clientèle SNCB via le formulaire de contact disponible sur le site B-Europe (https://www.b-europe.com/FR/Contact). Le remboursement est alors adressé sous forme de bon d'achat. L'Acheteur conserve toutefois la possibilité d'obtenir le remboursement des Bons d'achat par crédit bancaire en se rendant sur le Site OUIGO sur son espace « Mes Réservations », pendant toute la durée de leur validité. Le remboursement par crédit bancaire est réalisé sur la carte bancaire ayant servi au paiement de la Réservation. Aucun remboursement par crédit bancaire ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré a été utilisé en tout ou partie.

Les clients ayant un aller/retour peuvent faire la demande de remboursement ou d'échange sans frais du trajet non impacté par l'annulation ou le retard en remplissant le formulaire de contact disponible sur le Site OUIGO ou en prenant contact avec le service clientèle de la SNCB (https://www.b-europe.com/FR/Contact).

b) Poursuivre le voyage ou un réacheminement vers la destination finale dans des conditions de transport comparables dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure, à sa convenance.

En cas de poursuite du voyage ou de retour au lieu de départ, il incombe au Transporteur de proposer des transports alternatifs. Si cependant, le Transporteur l'a accepté au préalable, les voyageurs peuvent organiser eux-mêmes leur réacheminement, auquel cas le Transporteur remboursera aux voyageurs les frais qu'ils auront encourus.

Par ailleurs, si le Transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

3.3.2. Compensation en cas de retard à l'arrivée

Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au point 3.3.1 a) ci-dessus et qu'il arrive au lieu de destination défini dans le contrat de transport avec 60 minutes ou plus de retard, le Transporteur l'indemnise à hauteur de :

- 25% du montant total du Trajet (hors Options et hors Animal) concerné en cas de retard compris entre soixante (60) et cent-dix-neuf (119) minutes ;

- 50% du montant total du Trajet (hors Options et hors Animal) concerné en cas de retard supérieur ou égal à cent-vingt (120) minutes.

- 100% du montant total du Trajet (hors Options et hors Animal) concerné en cas de retard supérieur ou égal à deux-cent-quarante (240) minutes

Le versement de la compensation s'effectue dans les conditions suivantes : émission et envoi automatique et proactif d'un e-mail au client l'informant du montant du dédommagement auquel il est éligible. Le dédommagement est alors adressé sous 3 jours, sous forme de Bon d'achat. L'Acheteur conserve toutefois la possibilité d'obtenir le remboursement des Bons d'achat par crédit bancaire en se rendant sur le Site OUIGO sur son espace « Mes Réservations », pendant toute la durée de leur validité. Le remboursement par crédit bancaire est réalisé sur la carte bancaire ayant servi au paiement de la Réservation. Aucun remboursement par crédit bancaire ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré a été utilisé en tout ou partie.

3.3.3. Assistance en cas de retard ou d'annulation

Lorsque le retard prévu du train est de 60 minutes ou plus ou lorsque son annulation conduit à un retard de 60 minutes ou plus, le Transporteur prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. En fonction du temps d'attente estimé, ces mesures comprennent, si les circonstances l'exigent, la distribution de boissons et de repas ainsi que la mise à disposition d'un hébergement adéquat ou le remboursement des frais raisonnables d'hébergement transfert compris.

Une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite et handicapées selon les modalités décrite à l'article 3.4.

3.3.4. Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires

Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation lorsqu'il a été informé du retard du train avant l'achat du Billet ou si le retard reste inférieur à 60 minutes.

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

3.4.1. Communication d'informations

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

Ces informations sont disponibles :

- Auprès de la SNCF :
  - Au 3635 #45 (prix d'un appel local) ligne experte Accès Plus dédiée aux voyageurs en situation de handicap ou à mobilité réduite.
  - Par internet : Voyagez en situation de handicap ou de mobilité réduite
- Auprès de la SNCB :
  - Au centre d'info et d'assistance téléphonique de la SNCB au +32 (0)2 607 30 00 (7/7 jours, de 7h00 à 21h30 au plus tard 24h avant le départ)
  - Par internet : https://www.b-europe.com/FR/Reduced-Mobility

3.4.2. Accessibilité et besoin d'accompagnement auprès de la SNCF

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

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

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

3.4.2.1 Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR)

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) bénéficient d'un emplacement spécifique (dans la limite du nombre d'emplacements réservés à cet effet dans les Rames OUIGO Train Classique Paris-Bruxelles Les emplacements prévus pour les Utilisateurs de Fauteuil Roulant et leur accompagnateur dans les Rames OUIGO Train Classique Paris-Bruxelles leur sont strictement réservés.

Les Voyageurs Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%) et mentionnant un besoin d'accompagnement, sont invités à réserver eux-mêmes leur Billet ainsi que celui de leur Accompagnateur gratuit sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites Distributeurs.

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

3.4.2.2 Voyageurs en Situation de Handicap (PSH)

Les Voyageurs en Situation de Handicap (PSH) titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à quatre-vingts pourcent (80%) et mentionnant un besoin d'accompagnement, sont invités à réserver eux-mêmes leurs Billets comme tout autre Voyageur. Les Voyageurs devront contacter le Centre de Relation

Client OUIGO via le formulaire de contact présent sur le Site OUIGO pour demander le remboursement de leur Accompagnateur pour lequel ils peuvent bénéficier d'un billet gratuit.

3.4.2.3 Assistance dans les gares

Le Transporteur propose au voyageur en situation de handicap et à mobilité réduite un service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement au train pouvant être réservé auprès d'Assist'enGare.

L'ensemble des Conditions d'Utilisation du Service Assist'enGare sont consultables ici

3.4.3. Accessibilité et besoin d'assistance auprès de la SNCB

Dans le cadre du Paris Bruxelles en OUIGO Train classique, l'assistance en Belgique peut également se réserver via SNCB. L'ensemble des Conditions Particulières d'Utilisation du Service sont consultables sur le site : https://www.b-europe.com/FR/Reduced-Mobility.

3.5. Obligations du Voyageur en gare et à bord des trains OUIGO

3.5.1. Dispositions générales – Règles de vie à bord

Le Voyageur doit obtempérer aux directives du Chef de Bord ou et plus généralement du Personnel. Le Voyageur doit se conformer aux prescriptions concernant l'utilisation des installations et des équipements, en particulier les conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains.

A l'égard du Personnel présent à bord le Voyageur est tenu de se comporter avec civisme et courtoisie. Il ne doit notamment rien faire qui puisse entraver leur activité.

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

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

3.5.1.1 Sur le territoire français :

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

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

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

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

L'accès à la zone d'embarquement est interdit à toute personne non munie d'un Billet OUIGO valide et remplissant les conditions décrites à l'article 5 des Conditions Particulières. Les personnes qui accompagnent les Voyageurs ne sont

donc pas admises dans les zones d'embarquement. Les opérations d'accueil et de contrôle se déroulent dans les conditions définies à l'article 5.4.1 des conditions dans un espace défini de la gare délimitant l'entrée de la zone d'embarquement, et sont assurées par le Personnel d'accueil OUIGO et/ou le Chef de Bord.

3.5.1.2 Sur le territoire belge :

- Dans les installations et les trains de la SNCB, les Voyageurs sont tenus de se conformer aux lois et règlements qui sont d'application, en particulier aux dispositions de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, ainsi qu'aux Conditions Générales de Transport et aux Conditions Particulières de Transport. La loi précitée érige une série de comportements en infraction pouvant donner lieu, selon le cas, soit à des poursuites pénales, soit à des poursuites administratives. Outre les sanctions répressives qui pourraient, le cas échéant, être infligées à l'issue de ces procédures, la SNCB se réserve le droit de réclamer une indemnisation pour toute conséquence dommageable qu'elle aurait subie du fait de ces infractions. Enfin, si les circonstances le justifient, le Voyageur pourrait également être exclu du véhicule ferroviaire ou de la gare sans avoir droit à aucun dédommagement ou remboursement du prix du titre de transport. Outre les comportements érigés spécifiquement en infraction par la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, les Voyageurs sont également tenus de respecter les injonctions du personnel de gare, d'accompagnement des trains ou de sécurité et notamment leur communiquer leur identité en leur remettant leur carte d'identité ou tout autre document officiel prouvant incontestablement celle-ci, à des fins de contrôle du respect de la loi précitée ou des présentes Conditions Particulières.

- Dans les installations et les trains de la SNCB, les Voyageurs sont tenus de veiller à leur propre sécurité. Ceci implique notamment que le Voyageur se comporte comme une personne normalement prudente et diligente. Ainsi, par exemple, le Voyageur veillera à :
    - S'installer sur la place qui lui est réservée ou sur une place libre immédiatement après avoir embarqué dans le train dans la classe mentionnée sur son titre de transport. Par ailleurs, il est demandé au Voyageur de ne pas occuper les places réservées pour une personne à mobilité réduite ou pour un groupe de voyageurs disposant d'une réservation de places ;
    - Se maintenir d'une façon stable et se tenir aux éléments fixes lorsque le Voyageur n'est pas assis, et ce jusqu'à l'arrêt complet du train ;
    - placer son bagage accompagné ou ses effets personnels dans les endroits prévus à cet effet conformément aux dispositions des Conditions Particulières de Transport qui sont d'application.

- Conformément à l'article 27 de loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018, le titre de transport et/ou un document accompagnant peuvent être retirés au Voyageur dans les cas suivants :
    - Falsification (modification de données pré-imprimées) ou contrefaçon (= faux/copie frauduleuse) d'un titre de transport ou d'un document utilisé conjointement avec un titre de transport ;
    - Usurpation d'identité en utilisant le titre de transport nominatif d'un tiers ou un document nominatif d'un tiers conjointement avec un titre de transport ;
    - Utilisation des produits commerciaux Interrail ou Eurail Pass dans le pays de résidence ou en dehors de la période de validité.

3.5.2. Transport des Bagages

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

Chaque Bagage déposé dans une Rame OUIGO doit pouvoir être identifié comme appartenant à un Voyageur ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Le Voyageur doit indiquer de manière visible la mention de ses noms et prénoms sur son Bagage lorsqu'il veut le déposer dans l'espace situé au-dessus et/ou en dessous de la place à laquelle il a droit.

Les Bagages ne doivent pas entraver la circulation des Voyageurs à bord des Rames OUIGO et la sécurité des personnes. Les Voyageurs sont invités à placer les Bagages Cabine sous leur siège ou au-dessus des places assises sur les trains Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique. L'agencement et la conformité des Bagages à bord avec les Conditions Particulières sont laissés à l'appréciation du Chef de Bord.

4. OFFRE OUIGO ET OPTIONS

4.1. Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique

4.1.1. Place Standard

4.1.1.1 Objet

L'offre Place Standard disponible sur OUIGO Train Classique inclut pour chaque Voyageur :

- Un (1) Billet avec une (1) place attribuée
- Un (1) Bagage à Main
- Un (1) Bagage Cabine.

4.1.1.2 Prix

Les prix des Billets OUIGO sont fixés dans les conditions précisées à l'article 6.1. des présentes Conditions Particulières.

4.1.2. Options, Services et Animaux sur Paris-Bruxelles en Ouigo Train Classique

4.1.2.1 Option Bagage supplémentaire ou XL

4.1.2.1.1 Objet

Sont inclus par Voyageur pour l'offre OUIGO Place Standard, un Bagage à Main, un bagage Cabine.
Le nombre de Bagages Supplémentaire ou XL est limité à deux (2) par Voyageur muni de l'Option Bagage Supplémentaire ou XL.

Les Bagages supérieurs aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres **(130 x 90 x 50 cm)** à l'exception des ski et/ou d'un poids supérieur à trente kilogrammes (30kg) ne sont pas admis à bord des Rames OUIGO.

Par ailleurs, le matériel médical nécessaire au trajet de certains Voyageurs, de type respirateur, et les appareils CPAP, dans le cadre d'un traitement contre l'apnée du sommeil ne sont pas soumis à la politique de bagage supplémentaire ou XL .

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

Liste des matériels spécifiques PMR autorisés gratuitement à bord pour voyager, à raison d'un matériel par personne en situation de handicap ou à mobilité réduite :

- Fauteuil roulant pliable ou non pliable, fauteuil roulant électrique, scooter électrique, gyropode PMR. Ces matériels sont acceptés dans la limite de la réglementation européenne STI PMR et ils doivent impérativement être équipés d'un mécanisme de blocage des roues. Les fauteuils roulants manuels équipés d'un kit de motorisation sont acceptés sur l'espace dédié sous réserve que l'ensemble de l'équipement (fauteuil + kit) respecte la réglementation STI PMR.
- Déambulateur pliable ou non pliable (acceptés dans la limite des dimensions maximales de 90 x 130 x 50 cm).
- Béquilles, cannes.

En complément, une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite peut transporter l'un des équipements ci-après :

- Bouteille oxygène (uniquement la quantité nécessaire pour le temps du voyage).
- Matériel assistant respiratoire sur secteur (avec batterie de secours impérative).

Les matériels additionnels des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, tels que fauteuils roulants (uniquement pliables), kit de motorisation pour fauteuil roulant manuel, béquilles, cannes, déambulateurs, sont acceptés en qualité bagage supplémentaire ou XL à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm.

Les skis dûment emballés dans des housses spécifiquement prévues à cet effet sont autorisés à bord des Rames OUIGO sont acceptés en qualité d'option bagage supplémentaire ou XL et sont payants et à raison d'un objet par voyageur, à condition de mesurer au maximum 90 x 130 x 50 cm.

Les planches nautiques ou les snowboards, à condition d'être transporté dans une housse étiquetée prévue à cet effet et aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) sont autorisés à bord des Rames OUIGO. Ils constituent des Bagages supplémentaire ou XL.

Par ailleurs, les poussettes et les équipements liés (nacelle, siège-coque) et les rehausseurs sans dossier ne sont pas considérés comme des Bagages et peuvent être emportées gratuitement par le Voyageur si la Réservation comprend un ou plusieurs Billets Enfant. Pour les besoins de la production du service, en effectuant une réservation via le site OUIGO.com et l'Application OUIGO le Voyageur est invité à spécifier lors de sa Réservation s'il a l'intention de voyager avec une (1) ou deux (2) poussettes, ceci n'est pas requis lors d'une réservation via B-Europe. Les poussettes doivent être pliées à bord de la Rame OUIGO.

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

4.1.2.1.2 Souscription à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux

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

Il est possible de se présenter aux opérations d'accueil et de contrôle, dans la limite de deux (2) Bagages Supplémentaires par Voyageur, avec des Bagages pour lesquels l'Option Bagage supplémentaire ou XL n'a pas été souscrite. Dans ce cas, le Chef de Train et/ou le personnel SNCF Voyageurs SA peut accepter ces Bagages moyennant une régularisation tarifaire dans les conditions décrites à l'article 5.5 ci-dessous.

Le Chef de Bord et/ou le Personnel peut être amené à refuser ces bagages pour des raisons de sécurité. Le Voyageur ne peut alors pas accéder à bord du train. Aucune indemnisation ni aucun remboursement de quelque nature que ce soit n'est dû au Voyageur qui se voit refuser l'accès à bord parce qu'il excède la limite de deux (2) Bagages Supplémentaires ou XL autorisés.

Toute souscription à l'Option Bagage supplémentaire ou XL est définitive, aucune annulation n'est possible.
Aucune réservation de place assise n'est admise pour bagages.

4.1.2.1.3 Prix

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

Le Voyageur se présentant aux opérations de contrôle sans avoir souscrit à l'Option correspondante conditions décrites à l'article 5.5 ci-dessous.

4.1.2.2 Animal domestique

4.1.2.2.1 Objet

En principe et comme l'indique l'article R2241-10 du code des transports (droit français) ou l'article 8, 4° de la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018 (droit belge), aucun animal n'est admis dans les véhicules servant au transport des Voyageurs.

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

Le Voyageur souhaitant voyager avec un (1) animal domestique vivant, dans la limite d'un (1) animal autorisé par Adulte par Réservation, doit l'ajouter à sa réservation en après-vente en contactant le Contact Center de la SNCB ou en se rendant sur le site OUIGO.

Les chiens de catégorie 1 dits « chiens d'attaque » (American Staffordshire terrier plus communément appelés pitbulls, mastiff également appelés « boerbulls» et chiens de type Tosa) ont l'interdiction d'accéder aux transports ouverts au public. Les papiers d'identification de l'animal peuvent être demandés par le Chef de Bord à l'accueil embarquement ou à bord du train.

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

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

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

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

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

4.1.2.2.2 Ajout de l'animal à la Réservation

L'ajout de l'animal à la Réservation peut se faire dès le début de la Réservation en page de recherche, lorsque l'Acheteur indique le nombre de Voyageurs Adultes et Enfants de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou les Sites de certains Distributeurs et postérieurement à la Réservation initiale en la modifiant sur le Site ou l'Application OUIGO ou en contactant le Contact Center SNCB.

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

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

Tout ajout d'animal à la Réservation est définitif ; aucune annulation n'est possible.

4.1.2.2.3 Prix

Tout animal domestique quel que soit son poids doit être déclaré dans le parcours de vente lors de la Réservation initiale ou en après-vente. L'Acheteur doit alors s'acquitter d'un montant de dix euros (10€) par Animal domestique vivant et par Trajet.

Le Voyageur se présentant aux opérations d'accueil et de contrôle sans l'avoir indiqué dans sa Réservation et payé la somme correspondante doit s'acquitter d'une insuffisance de perception et de frais d'émission dont le montant total s'élève à vingt-cinq (25€) par animal domestique vivant accepté à bord quel que soit son poids et pour le Trajet concerné.

4.1.2.3 Option OUIGOFLEX

4.1.2.3.1 Objet

L'option OUIGOFLEX permet au client qui l'a souscrite de pouvoir échanger son billet autant de fois qu'il le veut, sans avoir à payer les frais d'échanges. La différence tarifaire entre le nouveau billet et l'ancien restera à la charge du client. Si le nouveau billet est moins cher, OUIGO ne rembourse pas la différence. Cette option permet d'échanger son billet pour un autre billet valable à bord d'un train Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

4.1.2.3.2 Souscription à l'Option OUIGOFLEX

L'option OUIGOFLEX peut s'acheter uniquement au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO ou certains Sites Distributeurs. Les clients qui ont déjà réservé leur trajet sans OUIGOFLEX ne peuvent pas l'ajouter à leur Réservation : l'option n'est pas disponible en après-vente.
Cette option s'achète obligatoirement pour tous les membres d'une même Réservation. En cas d'aller-retour, il est possible de ne souscrire à l'option que pour un seul des deux trajets.
Lors de l'échange, la date du Trajet aller ne pourra être postérieur à la date du Trajet retour. L'option est disponible à la vente jusqu'à 7 jours avant le départ du train initial. Par exemple pour un train qui part le 21 du mois, J-7 signifie que l'option sera disponible jusqu'à 23h59 du 14 du même mois et à partir du 15 à 00h00, le client ne pourra plus y souscrire. Cette option est non remboursable.

4.1.2.3.3 Prix

L'option OUIGOFLEX est vendue au prix de 9€ TTC par trajet et par passager adulte. Elle est gratuite pour les enfants de -12 ans.

4.1.2.4 Option Choix de la place

4.1.2.4.1 Objet

Le Voyageur a la possibilité de choisir précisément sa place dans le train (voiture et n° de place) en souscrivant à l'Option Choix de la place, selon les disponibilités au moment de la Réservation. Le Voyageur effectuera son une Place Standard, une Place Solo/Duo (voiture « Siège XL »).
Le Voyageur peut choisir une Place en souscrivant à l'Option "Choix de la place" soit au moment de la Réservation sur le Site, l'Application OUIGO et certains Sites Distributeurs, soit postérieurement à la Réservation initiale en modifiant la Réservation sur le Site ou l'Application OUIGO.

4.1.2.4.2 Souscription à l'Option

La souscription à l'Option « Choix de la place » peut se faire sur le Site, l'Application OUIGO et sur certains Sites Distributeurs.
Le Voyageur a la possibilité de souscrire à l'Option uniquement pour le trajet aller, uniquement pour le trajet retour ou bien pour le trajet aller et retour.
Cette Option est proposée via un schéma du train interactif. Ce schéma permettra de visualiser :

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

La souscription à l'Option peut également se faire en modifiant sa Réservation sur le site ou l'application OUIGO ou certains Sites Distributeurs si l'Option n'a pas été souscrite lors de la Réservation.
L'Option Choix de la place est appliquée pour la totalité des Voyageurs de la Réservation.
Afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo/trottinette, cette option n'est pas accessible pour les clients qui souhaitent souscrire à l'option Vélo/Trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse. Un client qui souscrit à l'Option Choix de la place dans un premier temps puis ajoute l'Option « Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse verra son option choix de la place annulée sans remboursement

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

4.1.2.4.3 Prix

Le montant de la souscription à l'Option « Choix de la place » s'élève à trois euros (3 €) par Place Standard, sept euros (7€) par Place Duo (Voiture « Siège XL ») et neuf euros (9€) par Place Solo.
Les Enfants bénéficient de l'Option Choix de la place gratuitement.

4.1.2.4.*4* **Modification du Choix de la place**

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

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

- Place Standard à Place Standard
- Place XL Solo ou Duo à Place Standard
- Place XL Solo ou Duo à Place XL Solo ou Duo

La modification d'une place a un surcoût si la nouvelle Place choisie n'est pas au même prix: Place Standard à Place XL Duo quatre euros (4 €) et Place Standard à Place XL Solo six euros (6€). S'il y a modification d'une place Solo XL (Solo ou Duo) pour une Place Standard, alors la différence ne sera pas remboursée.

La modification est sans surcoût, quel que soit la place choisie, lorsque le Voyageur a souscrit à l'offre OUIGO FULL.

4.1.2.5 Les Options Vélo/Trottinette plié(e) ou démonté sous housse ou vélo non démonté

Les vélos pliés, les trottinettes pliées et les vélos dûment démontés et emballés dans des housses spécifiquement prévues à cet effet, aux dimensions maximales de cent trente X quatre-vingt-dix X cinquante centimètres (130 x 90 x 50 cm) et d'un poids total maximum de 30kg, sont autorisés à bord des Rames OUIGO Train Classique. Il est nécessaire de souscrire à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse ou vélo non démonté. L'option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse ou vélo non démonté est limitée à 1 vélo par voyageur et par trajet.

Des espaces sont aménagés dans chaque Rame OUIGO Paris-Bruxelles pour permettre de transporter 2 Vélos (vélo non démonté) maximum par voiture (à l'exception de la voiture Siège XL).

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

4.1.2.4.1 Souscription à l'Option

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

Si le Voyageur se présente à bord avec un vélo/une trottinette sans avoir souscrit à l'option correspondante, le Chef de Train et/ou le Personnel peut refuser ou accepter ces vélos moyennant une régularisation tarifaire dans les conditions décrites à l'article 5.5 ci-dessous.

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

Toute souscription aux options Vélo/Trottinette est définitive, aucune annulation n'est possible.

L'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse est limitée à 1 option par voyageur et par trajet non cumulable avec l'Option Vélo non démonté.

Seules les trottinettes standards sont acceptées à bord des trains dans la limite de 30 kg maximum. Le transport des trottinettes tout-terrain (cross), des modèles à trois roues (trikes), des trottinettes à gabarit non standard n'est pas autorisé.
Les clients qui souscrivent à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse ne peuvent souscrire également à l'Option Choix de la place afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo/trottinette.

Vélo non démonté

L'achat de l'Option vélo non démonté donne droit à l'utilisation d'un emplacement vélo, transporté sans que le vélo soit plié ou démonté.
Des espaces sont aménagés dans chaque Rame OUIGO Train Classique pour permettre de transporter 2 Vélos non démontés maximum par voiture (à l'exception des voitures « Siège XL »).
Les opérations de chargement et de déchargement à bord des Rames OUIGO Train Classique sont effectuées par les Voyageurs, sous-leur entière responsabilité. Les vélos doivent être positionnés dans l'espace prévu à cet effet et ne doivent pas entraver la circulation des Voyageurs. Les bagages et vélos restent sous la garde exclusive du Voyageur, même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet.

L'Option Vélo non démonté est limitée à 2 vélos par Trajet pour les réservations contenant 2 voyageurs ou plus.
L'Option Vélo non démonté est limitée à 1 option par voyageur et par trajet non cumulable avec l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse
Seuls les vélos standards sont acceptés à bord des trains, dans la limite de 30 kg maximum et d'une épaisseur de roues ne dépassant pas 5 cm pour les vélos non démontés. Le transport des vélos couchés, des tricycles, des tandems, vélo cargo, longtail ou rallongés et des remorques de toute nature n'est pas autorisé. Les vélos transportés dans un carton sont interdits.

Il est formellement interdit de procéder au chargement des batteries des trottinettes électriques, des monocycles électriques ou tout autre engins de Déplacement Personnel Motorisés à bord des Rames OUIGO Train Classique.

4.1.2.4.2 Prix

Pour toute option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse, le Voyageur doit souscrire à l'Option Vélo/trottinette plié(e) ou vélo démonté sous housse, le montant de cette Option s'élève à cinq euros (5€) par vélo et par Trajet.

Pour toute option vélo non démonté, le Voyageur doit souscrire à l'Option vélo non démonté, le montant de cette Option s'élève à dix euros (10€) par vélo et par Trajet.

4.1.2.5 OUIGO Full

4.1.2.5.1 Objet

L'offre OUIGO Full est une offre qui permet à chaque Voyageur, de bénéficier avec son Billet OUIGO de plusieurs Options et de services complémentaires, qui sont :

- Un (1) Billet avec le choix de la place : le Voyageur a la possibilité de choisir précisément sa place dans le train (voiture et salle).
- Un (1) Bagage à Main
- Un (1) Bagage Cabine
- Un (1) Bagage supplémentaire ou XL
- L'Option « Choix de la place », le Voyageur a le choix entre un Siège Standard, Solo (selon disponibilité) ou Duo (selon disponibilité)
- L'Option OUIGOFLEX

L'ensemble des Voyageurs d'une même Réservation devra souscrire à l'Offre OUIGO Full.

Les clients qui souhaitent voyager avec un vélo ou une Trottinette peuvent souscrire en plus à l'offre Ouigo FULL, toutefois ils ne pourront procéder au choix de leur place afin de favoriser un placement du Voyageur à proximité de son vélo ou de sa trottinette. Il ne sera pas proposé de tarif spécifique à ces clients du fait de l'impossibilité bénéficier du choix de la place.

4.1.2.5.2 Prix

L'offre OUIGO Full donne lieu au versement d'un supplément de prix de 16€ par rapport au prix du Billet en offre Place Standard pour le même Trajet.

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

5. TITRE DE TRANSPORT

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

5.1 Réservation et délivrance du Billet OUIGO

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

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

5.1.1 Réalisation, paiement et confirmation de la Réservation

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

5.1.1.1 Réalisation de la Réservation

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

L'accès à l'ensemble des informations relatives à la Réservation se fait par le biais du Numéro de Réservation et l'adresse électronique utilisée pour la réservation.

Les Billets Paris-Bruxelles OUIGO Train Classique peuvent être commandés au plus tôt trois (3) mois avant le départ du train et au plus tard 10 minutes avant le départ du train pour le Trajet concerné.

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

- Indiquer la gare de départ et la gare d'arrivée
- Indiquer le type de Trajet : aller simple ou aller-retour
- Indiquer les dates souhaitées
- Indiquer le nombre de Voyageurs Adultes, Enfants, Touptis (pas disponible sur certains sites de distribution) et le nombre d'animaux (pas disponible sur certains sites de distribution)

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

- Sélectionner le Tarif Essentiel ou OUIGO Full
- Indiquer sa civilité ainsi que ses nom, prénom, numéro de téléphone valide (pas requis sur certains canaux) et adresse de courrier électronique valide
- Indiquer la civilité, l'année de naissance et les nom et prénom de chaque Voyageur
- L'Acheteur peut d'ailleurs Souscrire, le cas échéant, à une ou plusieurs Options (si celles-ci sont disponibles).

Afin d'accéder au paiement, l'Acheteur doit, dans tous les cas, cocher la case spécifique d'acceptation des conditions générales et particulières de vente et de transport.

5.1.1.2. Paiement de la Réservation

La Réservation du Billet OUIGO est confirmée moyennant le paiement préalable du montant intégral de cette dernière.

Si le paiement s'effectue en ligne directement auprès de SNCF Voyageurs SA ou SNCB SA.

En ce qui concerne SNCF Voyageurs SA :

Le paiement s'effectue exclusivement en Euros, pour un montant minimal de 1 Euro. Les modes de paiement acceptés par SNCF Voyageurs SA sont :

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

- Les Bons d'Achat OUIGO (sur le site ou l'Application OUIGO uniquement). Les Bons d'Achat sont cumulables entre eux.

Les paiements ainsi que les données de carte de paiement sont cryptés selon les algorithmes RSA et TLS.

En cas de paiement en Bon d'Achat, si la valeur de ce bon est supérieure au prix à payer en ligne lors de la Réservation, cela ne donnera pas lieu à restitution, de la part de SNCF Voyageurs SA, de la différence entre la valeur dudit bon et le prix de la Réservation.

Après paiement de sa Réservation, l'Acheteur ne dispose d'aucun droit de rétractation (conformément aux dispositions de l'article L. 221-2 9° du code de la consommation.

En ce qui concerne SNCB SA :

Le montant dû est payable immédiatement et entièrement. Le paiement peut être fait par carte bancaire ordinaire et/ou en utilisant les cartes de crédit ou les systèmes de home banking indiqués sur le site web de B-Europe. Pour le paiement en ligne de tout produit acheté via le site B-Europe ou via l'app SNCB International, il est fait usage des services sécurisés d'Ingenico quel que soit le mode de paiement choisi. Plus d'informations quant au contrôle des données de paiement sont disponibles dans la Politique sur la Vie Privée de SNCB International.

A défaut d'un paiement complet, valable, ou intervenu endéans le délai imparti, SNCB International et le Transporteur sont en droit de résilier respectivement le contrat de voyage et le contrat de transport sans mise en demeure préalable et de plein droit aux torts du client ou du Voyageur à qui ils peuvent également facturer les coûts de l'annulation.

Après paiement de sa Réservation, l'Acheteur ne dispose d'aucun droit de rétractation (conformément aux dispositions de l'article VI.53 du Code de droit économique).

5.1.1.3. Confirmation de la Réservation

Après paiement de la Réservation, une confirmation est adressée automatiquement, par courrier électronique, à l'adresse indiquée lors de la Réservation. Cette confirmation rappelle le détail de la Réservation et indique le Numéro de Réservation.

La confirmation de la Réservation ne constitue pas un Billet OUIGO et ne saurait en aucun cas s'y substituer.

SNCF Voyageurs SA et SNCB SA déclinent toute responsabilité en cas de non-réception de ce courrier électronique qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (cas de force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmis à SNCF Voyageurs SA/SNCB SA par l'Acheteur, mauvais paramétrage de la boîte de réception de courriers électroniques de l'Acheteur, etc.).

5.1.2 Envoi, impression et téléchargement du Billet sur l'Application

Le Billet OUIGO doit être imprimé ou affiché sur Mobile (PDF électronique) ou téléchargé sur l'Application OUIGO par le Voyageur.

5.1.2.1 Délivrance

Quatre (4) jours avant la date du Trajet aller (ou au moment de la Réservation si celle-ci est effectuée moins de quatre (4) jours avant le départ), un courrier électronique contenant en pièce jointe sous format PDF à imprimer les Billets OUIGO de tous les Voyageurs de la Réservation est envoyé à l'adresse indiquée lors de la Réservation. Il appartient à la personne recevant ce courrier électronique de remettre les Billets OUIGO à chaque Voyageur concerné.

À chaque Trajet correspond un Billet OUIGO : il n'y a donc pas d'aller-retour sur un même Billet.

5.1.2.2 Impression

Si le Voyageur opte pour l'impression du Billet, le Billet OUIGO doit être correctement Imprimé pour être valable.

L'impression peut être réalisée par le Voyageur à partir :
Des pièces jointes à l'e-mail d'envoi des Billets OUIGO ou Du Site OUIGO dans la rubrique « Mes Réservations » en indiquant son Numéro de Réservation et l'adresse électronique renseignée lors de la Réservation.

L'impression doit s'effectuer à partir d'un ordinateur dûment configuré (équipé du logiciel permettant la lecture de fichier de type PDF ainsi que d'une imprimante laser ou à jets d'encre de résolution minimum de t r o i s - c e n t s (300) dpi). Le Billet OUIGO est valable uniquement s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de

la taille d'impression, en format paysage (horizontal). Il ne peut y avoir qu'un seul Billet imprimé à la fois par feuille de papier A4 (pas de recto verso).

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

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

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

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

5.1.2.3 Téléchargement d'un Billet sur l'Application

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

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

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

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

5.2.1 Modification de la Réservation ou Echange du Billet OUIGO

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

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

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

5.2.1.1 Cas généraux de modification de Réservation ou d'Echange

Ces modifications peuvent porter sur :

(i) Le changement des heures et/ou dates du Trajet.

Cela constitue un échange de Billet OUIGO. Le Billet OUIGO est échangeable dans les conditions suivantes sur tous les trains OUIGO qui disposent de places disponibles. Un Billet OUIGO est échangeable uniquement pour un autre Billet OUIGO.

Cet échange est possible jusqu'à 30 minutes avant le départ du train et est subordonné au paiement de frais dont le montant s'élève, par Billet OUIGO modifié, à dix-neuf euros (19€). Toutefois, lorsque le prix du billet modifié est inférieur à dix-neuf euros (19€), les frais d'échange n'excèderont pas son prix. À noter que l'Accompagnateur gratuit d'un Voyageur titulaire d'une carte d'invalidité (témoignant d'un taux d'incapacité de 80% ou plus et d'un besoin d'accompagnement) ou d'une carte mobilité inclusion peut se voir rembourser ses éventuels frais d'échange en contactant le Centre de Relation Client OUIGO.

Si le nouveau Billet est plus cher que l'ancien, la différence de prix, en sus du supplément visé au paragraphe précédent, est due. Si le nouveau Billet est moins cher que celui initialement réservé, les frais d'échange restent dus. Le voyageur recevra un bon d'achat égal à la différence de prix entre les deux billets. Ce bon d'achat est non remboursable et utilisable pour l'achat d'un autre voyage ou toute autre prestation OUIGO.

Le paiement a lieu dans les mêmes conditions de paiement que celles mentionnées au 5.1.1.2 ci-dessus.

Le Trajet aller ne peut être postérieur au Trajet retour dans le cadre d'une Réservation comprenant un aller et un retour.

(ii) Le changement des noms et/ou prénoms des Voyageurs de la Réservation.

Cela opère un changement de Voyageur, le Billet OUIGO étant nominatif et personnel.

Si cette modification intervient plus de soixante (60) minutes après le paiement de la Réservation initiale, elle est subordonnée au paiement de frais dont le montant s'élève, par nom et/ou prénom modifié, à dix euros (10€).

Le paiement a lieu dans les mêmes conditions de paiement que celles mentionnées au 5.1.1.2 ci-dessus.

La modification de noms et prénoms de Voyageurs s'entend à la fois pour l'aller et pour le retour dans le cas d'un aller-retour.

Un Voyageur Adulte ne peut échanger son Billet qu'avec un autre Voyageur Adulte. Idem pour les Voyageurs Enfants qui ne peuvent échanger leur Billet qu'avec d'autres Voyageurs Enfants.

Par ailleurs, il est rappelé que les emplacements prévus pour les Utilisateurs de Fauteuil Roulant et leur Accompagnateur dans les Rames OUIGO leur sont strictement réservés.

(iii) ajout d'Enfant.

L'ajout d'un Enfant est possible, sous réserve de disponibilité de Place à proximité de la Réservation initiale. En cas de trajets aller-retour sur une même Réservation, l'ajout d'enfant ne peut se faire que pour les deux trajets.

Le placement de l'Enfant peut ne pas être à côté ou à proximité immédiate des Places de la Réservation initiale mais sera toujours dans la même voiture.

Le prix du Billet Enfant est fixé dans les conditions précisées **à l'article 6.2** des présentes Conditions Particulières

(iv) ajout d'un Toupti.

L'ajout d'un Enfant est possible. En cas de trajets aller-retour sur une même Réservation, l'ajout d'un(1) Toupti ne peut se faire que pour les deux trajets.

Le placement du Toupti ne peut pas être sur une place, il doit voyager sur les genoux de son accompagnant.

Le Toupti voyage gratuitement selon les conditions précisées à l'article 6.3 des présentes Conditions Particulières

(v) La souscription d'Options complémentaires.

Ces souscriptions se font dans les mêmes conditions de prix que celles mentionnées à l'article 5 des présentes Conditions Particulières et aux mêmes conditions de paiement que celles mentionnées au 5.1.1.2 ci-dessus.

(vi) l'ajout de poussettes

Si des Voyageurs souhaitent ajouter une ou deux poussettes à leur Réservation, ils doivent indiquer cette information sans que cela ne donne lieu au paiement de frais. Si la Réservation comprend un ou plusieurs Billets Enfant ou Toupti. Au-delà de deux poussettes ou sans la présence d'Enfant ou de Toupti dans la Réservation, il est nécessaire de souscrire à l'Option Bagage supplémentaire ou volumineux.

(vii) interdiction d'échanger un billet de l'offre Paris-Bruxelles TC vers/depuis OUIGO Grande Vitesse ou vers/depuis OUIGO Train Classique

La seule modification d'OD autorisée pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique est au sein de l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

5.2.1.2. Cas particuliers de modification de Réservation

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

5.2.2 Annulation de la Réservation et Remboursement du Billet OUIGO

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

5.3 Placement

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

Dans l'hypothèse où, en raison de contraintes de service, un replacement serait opéré par SNCF Voyageurs SA et/ou SNCB SA après que les Billets ont eu été émis, le Voyageur reçoit cette information de replacement par courrier électronique et reçoit des nouveaux Billets OUIGO avec les nouveaux numéros de voitures et de places. Ces nouveaux Billets doivent être Imprimés avant de se présenter à l'embarquement, à défaut de Billet téléchargé, les anciens Billets n'étant plus valables.

5.4 Opérations d'accueil et de contrôle des Billets OUIGO

5.4.1 Accueil des Voyageurs

Pour l'accès aux trains OUIGO, la détention d'un Billet OUIGO valable est obligatoire (à l'exclusion de tout autre titre de transport).

Les opérations d'accueil des Voyageurs et de contrôle des Billets OUIGO sont réalisés par le Chef de Bord , qui délivre aux Voyageurs toutes les informations utiles sur leur Trajet et sur l'embarquement à bord de la Rame OUIGO.

Les opérations d'accueil et de contrôle se déroulent pour Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique : pendant le Trajet.

Tous les Voyageurs d'une même Réservation doivent impérativement se présenter ensemble aux opérations de contrôle.

Afin d'assurer les départs des trains OUIGO dans les meilleures conditions, il est demandé au Voyageur : D'être présent à quai au plus tard cinq (5) minutes avant l'heure de départ indiquée sur le Billet pour Paris-Bruxelles en OUIGO en Train Classique.

Les Voyageurs sont donc invités à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer leur acheminement à la gare de départ dans des conditions permettant de respecter cette règle. Pour des impératifs d'exploitation et de sécurité, l'accès

à la Rame OUIGO n'est plus garanti à partir de cinq (5) minutes avant l'heure de départ. Aucun remboursement ni aucune indemnité ne saurait être réclamé par le Voyageur à ce titre.

À défaut, si les circonstances l'exigent et si cela est susceptible de compromettre la régularité des circulations, le Chef de Bord pourra interdire l'accès au train et/ou enjoindre aux Voyageurs arrivés tardivement de quitter les emprises ferroviaires, conformément aux dispositions de l'article L2241-6 du Code des transports (France) ou les articles 3 et 35 de la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018 (Belgique). Le cas échéant, les Voyageurs pourront se voir interdire l'accès au train par les agents de la force publique s'il y a refus d'obtempérer. Aucun remboursement ni aucune indemnité ne saurait être réclamée par le Voyageur à ce titre.

5.4.2 Contrôle des titres de transport

Le contrôle des titres de transport est effectué par le Chef de Bord dans les Rames Paris Bruxelles en OUIGO Train Classique.

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

Le Voyageur voyage avec son Toupti sur ses genoux doit justifier l'identité et l'âge de son Toupti avec une pièce d'identité ou un livret de famille.

Un Voyageur ne peut utiliser qu'une seule Place. Aucune Réservation de Place n'est admise pour les animaux domestiques, ainsi que pour les Bagages.
A défaut, le Voyageur peut être invité, par le personnel chargé du contrôle, à céder sa Place à un autre Voyageur qui ne pourrait pas occuper la Place qu'il a réservé.
SNCF Voyageurs et SNCB SA peuvent disposer des Places réservées qui ne seraient pas occupées conformément au titre de transport, au cours du voyage depuis le départ de la gare d'origine de la Réservation.

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

5.5 Situations irrégulières ou frauduleuses

5.5.1 Situation irrégulière

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

I. Transporte plus de deux (2) bagages Supplémentaires ;

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

III. Est dépourvu de Billet OUIGO ;

IV. Présente un Billet OUIGO dont la lecture du code-barres révèle qu'il a déjà été contrôlé et n'est plus valable ;

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

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

VII. Prolonge son Trajet au-delà du Trajet correspondant à son Billet OUIGO

VIII. Utilise un Billet OUIGO contrefait ou falsifié ;

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

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

XI. Transport d'un (ou plusieurs) bagages supplémentaires ou XL sans avoir acheté l'Option.

XII. Est assis sur une place « Siège XL » sans avoir acheté l'Option.

XIII. Transporte un Vélo démonté/plié, une trottinette ou un vélo non-démonté/non-plié sans avoir acheté l'Option.

5.5.2 Régularisation à titre commercial

Pour l'Offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, la régularisation à titre commercial intervient en cas de situation irrégulière même s'il n'y a plus de places disponibles dans la Rame OUIGO et même si le Voyageur ne s'est pas présenté spontanément au Chef de Bord pendant les opérations de contrôle dans le train pour lui signaler l'irrégularité de sa situation.

Dans ce cas, quel que soit le Trajet en cause et sous réserve des dispositions précédentes, le Chef de Bord propose au Voyageur de régulariser sa situation à titre commercial en s'acquittant de frais de bord d'un montant s'élevant à :

1. Hypothèse (i) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt euros (20€)
2. Hypothèse (ii) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt-cinq euros (25€)
3. Hypothèses (iii) à (vi) visées à l'article 5.5.1 ci-dessus : prix du tarif de bord en vigueur (59€ pour Paris Bruxelles en OUIGO Trains classique) majoré de frais d'émission de 15€ ;
4. Hypothèse (vii) à (X) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus, prix du tarif de bord en vigueur Prix du tarif à bord pour un prolongement de parcours : 15€ et pour les autres hypothèses : 59€ majoré de frais d'émission de 15€ .
5. Hypothèse (XI) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt euros (20€) par bagage
6. Hypothèse (XII) visée à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt-deux euros (22€) pour une Place XL Duo et vingt-quatre euros (24€) pour une Place XL Solo
7. Hypothèse (XIII) visées à l'article 5.5.1 ci-dessus : vingt euros (20€) pour un vélo plié/démonté mis sous housse et vingt-cinq (25€) pour un vélo non démonté ou non plié

La régularisation à titre commercial implique le versement immédiat de ce prix entre les mains du Chef de Bord.

Les paiements s'effectuent exclusivement en espèces ou par carte bancaire CB, Visa ou Mastercard (sauf exceptions liées à certaines cartes spécifiques). A défaut de pouvoir s'acquitter immédiatement du prix, l'infraction est constatée dans les conditions définies à l'article 5.5.3 ci-dessous.

5.5.3 Constatation d'infraction et transaction pénale

Conformément aux dispositions des articles 529-3 et 529-4 du Code de procédure pénale (France) ou à l'article 32 de loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018 (Belgique), le Chef de Bord ou propose au Voyageur en situation irrégulière ou frauduleuse une transaction. La transaction est réalisée par le versement par le Voyageur des sommes suivantes :

Pour le Voyageur dans une situation irrégulière visée aux hypothèses (i), (ii), (vii), (xi), (xii) et (xiii) de l'article 5.5.1 : montant de l'insuffisance de perception le cas échéant ainsi qu'une indemnité forfaitaire de cinquante euros (50 €).

Pour le Voyageur dans une situation frauduleuse visée à l'hypothèse (iii), (iv), (v), (vi) et (viii), (ix) et (x) de l'article 5.5.1 : le prix du tarif de bord en vigueur est de 59€ ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 50€.

- Par ailleurs, les Voyageurs circulant à bord des trains OUIGO sont soumis à la même politique concernant les infractions comportementales que celle décrite dans les Tarifs Voyageurs SNCF, en annexe 7 du volume 7 intitulé « Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire » (France) ou dans les conditions générales de transport SNCB, article 7.2, et plus généralement la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018 (Belgique).

Si le Voyageur ne peut pas ou ne veut pas s'acquitter sur-le-champ de la somme qui est réclamée, un procès-verbal de constatation de l'infraction ou un constat d'irrégularité (Régularisation) est établi par le Chef de Bord . La transaction pénale devient différée et des frais de dossier de cinquante euros (50€) s'ajoutent à la somme définie au précédent paragraphe. Lorsqu'il procède à l'établissement du procès-verbal, le Chef de Bord assermenté et agréé, est habilité à relever le nom et l'adresse du contrevenant. En cas de besoin, il peut requérir l'assistance d'un officier, agent de police judiciaire (France) ou d'un agent du service de sécurité ou des services de police (Belgique).

En cas de refus ou d'impossibilité par le Voyageur de justifier de son identité, le Chef de Bord en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire, qui peut alors ordonner la présentation sans délai du contrevenant devant lui.

- **Lorsqu'un procès-verbal d'infraction est dressé contre lui par le membre du personnel SNCF sur le territoire français**, le contrevenant dispose d'un délai de deux mois pour :

Procéder au paiement :

- Par internet, sur le site https://www.contravention-sncf.fr
- Par téléphone, au moyen d'une carte bancaire en appelant le 04 26 211 600 (prix d'un appel local, du lundi au vendredi de 08h15 à 18h30, hors jours fériés)
- Par courrier, au moyen d'un chèque bancaire à l'ordre de SNCF VOYAGEURS à l'adresse : SNCF – SECTEUR BD – TSA 90031 - 33044 BORDEAUX CEDEX
- Au guichet d'une gare par tous moyens de paiement

Ou

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

- Par internet, sur le site https://www.contact-contravention.sncf.com/
- Par courrier, à l'adresse : SNCF – SECTEUR BD – TSA 90031 - 33044 BORDEAUX CEDEX

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

- **Lorsqu'un constat d'irrégularité est dressé contre lui par le membre du personnel SNCB sur le territoire belge**, le contrevenant dispose d'un délai de quatorze jours calendriers (date des faits comprises) pour :

Procéder au paiement :

- Par internet, sur le site https://www.belgiantrain.be/fr/my-account/myregularisation
- A un automate de vente SNCB
- Au guichet d'une gare SNCB par tous moyens de paiement

Ou

Adresser une protestation écrite et motivée auprès des Services Clientèle SNCB SA dont les coordonnées sont :

- Par internet, sur le site https://www.belgiantrain.be/fr/support/forms/ticket-on-train-and-fine
- Par courrier, à l'adresse : SNCB Customer Services - Service clientèle 10-14 B-CS.642, Avenue de la porte de Hal 40, 1060 Bruxelles, Belgique

Conformément à l'article 32, §1 de la loi du 27 avril 2018 précitée, ce paiement éteint l'action administrative ou pénale à l' encontre du Voyageur. A défaut de se régulariser dans le délai susvisé, un constat ou un procès-verbal, selon le cas, est dressé contre le Voyageur et transmis, respectivement, à l'agent sanctionnateur ou au procureur du Roi compétent.

6 GAMME TARIFAIRE OUIGO

6.1 Formation des prix

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

Aucun tarif social, conventionné, réduction tarifaire, abonnement, carte commerciale ou programme de fidélité SNCF Voyageurs SA ou SNCB SA n'est applicable sur les tarifs proposés pour effectuer un Trajet avec Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique.

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

6.2 Tarif Commercial Enfant

Par « Enfant » on entend le Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à douze (12) ans à la date du Trajet.
Pour les Enfants, OUIGO a mis en place un tarif non contingenté quelle que soit l'anticipation de la Réservation s'élevant, selon le type de train emprunté, à cinq euros (5€) sur des trajets en France et à huit euros (8€) sur des trajets internationaux pour Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique, par Enfant et par Trajet.

Une Réservation doit contenir au moins 1 voyageur adulte dont l'âge est strictement supérieur à douze (12) ans à la date du Trajet.
Une Réservation ne peut comprendre plus de huit (8) Voyageurs Enfants par Voyageur Adulte.
Les personnes mineures ou placées sous tutelle demeurent dans tous les cas sous la responsabilité de leurs parents ou tuteurs. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

6.3 Offre Toupti

Par «Toupti » on entend le Voyageur dont l'âge est strictement inférieur à quatre (4) ans à la date du premier Trajet.
Le Toupti peut voyager gratuitement en étant assis sur les genoux de son accompagnant.
Pour qu'il voyage avec une place assise, le paiement du tarif Enfant est obligatoire. Le Toupti permet l'ajout d'une poussette gratuite mais ne permet pas d'obtenir un bagage supplémentaire. Une Réservation doit contenir au moins un (1) Voyageur Adulte dont l'âge est strictement supérieur à douze (12) ans à la date du trajet.
Une Réservation ne peut comprendre plus de huit (8) Voyageurs Enfants par Voyageur Adulte et un (1) Toupti uniquement.
Les personnes mineures ou placées sous tutelle demeurent, dans tous les cas, sous la responsabilité de leurs parents ou tuteurs. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité

7 DISPOSITIONS DIVERSES

7.1 Propriété intellectuelle

SNCF Voyageurs SA est propriétaire exclusif :

- De la marque verbale « OUIGO », déposée le 6 janvier 2012 auprès de l'INPI et enregistrée sous le numéro 123 887 175 pour les produits et services des classes 12, 16, 35 et 39.

- De la marque verbale « OUIGO », enregistrée le 4 juillet 2012 auprès de l'OMPI sous le numéro 1 129 263 pour les produits et services des classes 12, 16, 35 et 39, en ce qu'elle désigne la Communauté Européenne et la Suisse.

- De la marque semi-figurative « OUIGO », déposée le 29 octobre 2012 auprès de l'INPI et enregistrée sous le numéro 123 956 777 pour les produits et services des classes 12, 16, 35 et 39.

Toute reproduction de la marque « OUIGO », pour quelque motif, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite.

SNCF Voyageurs SA et ses partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et à l'Application OUIGO.

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

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

Sauf dispositions explicites signalées dans les Conditions Particulières, le Voyageur ne peut en aucun cas reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site ou de l'Application OUIGO sans l'autorisation écrite préalable de SNCF Voyageurs SA. Le Voyageur est informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le « scrapping » ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction et/ou de reproduction de tout élément du Site ou de l'Application OUIGO.

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

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

SNCB est propriétaire exclusif :

- De la marque verbale de l'Union européenne « SNCB » numéro 008382392, déposée auprès de l'EUIPO le 23 juin 2006 pour désigner les produits et services des classes 9, 12, 14, 16, 18, 25, 35, 39, 41 ;
- De la marque semi-figurative de l'Union européenne « » numéro 010117299 déposée auprès de l'EUIPO le 12 juillet 2011 pour désigner les produits et services des classes 9, 12, 14, 16, 18, 25, 35, 39, 41.

Toute reproduction de la marque « SNCB », pour quelque motif, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite.

SNCB est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au site B-Europe et à l'Application SNCB International.

L'accès au site B-Europe et à l'Application SNCB International ne confère au Voyageur aucun droit de propriété intellectuelle relatif à ces sites qui restent la propriété exclusive de SNCB SA.

Les éléments accessibles sur le site B-Europe et l'Application SNCB International, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, données, base de données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que SNCB détient.

Sauf dispositions explicites signalées dans les Conditions Particulières, le Voyageur ne peut en aucun cas reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du site B-Europe et l'Application SNCB International sans l'autorisation écrite préalable de SNCB. Le Voyageur est informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le « scrapping » ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction et/ou de reproduction de tout élément du Site B-Europe ou de l'Application SNCB International.

L'exploitation non préalablement autorisée par SNCB SA, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site B-Europe et de l'Application SNCB International pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site B-Europe et de l'Application SNCB International est interdite sans autorisation préalable et écrite de SNCF Voyageurs SA.

7.2 Protection des données à caractère personnel

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

Toutes les informations utiles pour comprendre comment vos données à caractère personnel sont utilisées par SNCB SA figurent dans https://www.b-europe.com/FR/Juridique/Vie-Privee

7.3 Accès au Site OUIGO et à l'Application OUIGO

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

En procédant à la Réservation de tout produit ou service commercialisé par SNCF Voyageurs SA sous la marque OUIGO®, l'Acheteur déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications, à la connexion et à la transmission des données sur Internet, notamment lors de la passation des transactions de paiement.

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

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

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

7.4 Service de Relation Client, réclamations et médiation

7.4.1 Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes sur le territoire français (SNCF)

Les réclamations relatives aux dommages corporels doivent être adressées par écrit dans un délai de 12 mois à compter du moment où l'ayant droit a eu connaissance du dommage.

Si le dommage a eu lieu en gare vous devez adresser votre réclamation à :

SNCF Gares et Connexions SA
Direction Client, Marketing et Technologies
16 avenue d'Ivry
75647 Paris Cedex 13

Si le dommage a eu lieu à bord, à la montée ou à la descente d'un train :

SNCF VOYAGEURS SA
Direction Juridique et Conformité
1rue Camille Mocke
93212 Saint-Denis Cedex

7.4.2 Autres réclamations sur le territoire français (SNCF)

Toutes demandes d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doivent être adressées au Centre de Relation Client sur Internet par le biais du Site OUIGO.com dans la rubrique « Aide et Contact »

Toutefois, l'Acheteur ou le Voyageur peut aussi adresser sa demande par un courrier postal en écrivant à Service Relation Client SNCF – OUIGO, 62973 ARRAS Cedex 9.
Les réclamations autres que celles relatives à un dommage corporel doivent être adressées dans un délai de trois mois à compter de la fin du voyage en train. Le Centre de Relation Client donne une réponse motivée au plus tard un mois à compter de la réception de la réclamation ou lorsque la situation le justifie, informe le Voyageur qu'il recevra une réponse dans un délai de moins de trois mois à compter de la réception de sa réclamation.
Après avoir introduit sans succès une plainte auprès du Centre de relation Client, le Voyageur peut déposer une plainte auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) dans un délai de 3 mois à compter de la réception des informations sur le rejet de sa plainte initiale.
Par courrier : DGCCRF- Réponse Conso – B.P.60 – 34935 Montpellier Cedex 9
Par téléphone (numéro non surtaxé) : 0809 540 550
Via signal.conso.gouv.fr »

7.4.3 Médiation sur le territoire français (SNCF)

Dans l'hypothèse où la réponse apportée par le Centre de Relation Client ne le satisferait pas, ou en l'absence de réponse de ce service dans les délais indiqués au 9.4.2 , l'Acheteur ou le Voyageur peut recourir à une procédure de médiation :

- en contactant La Médiatrice SNCF Voyageurs SApar courrier à l'adresse suivante :

TSA 37701 – 5 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site : https://mediation-sncf.force.com/

- et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/odr.

L'Acheteur ou le Voyageur 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'Acheteur ou le Voyageur d'avoir porté au préalable sa réclamation auprès du Centre de Relation Client.

Toute demande afférente à des difficultés techniques, ou des incidents de paiement liées à l'utilisation d'un Site Distributeur doit être adressée à l'agence de voyages responsable de ce site.

7.4.4 Réclamation sur le territoire belge (SNCB)

§1. Tout différend entre la SNCB et son client relève de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et est tranché conformément au droit belge.

§2. Sans préjudice des règles spécifiques relatives aux annulations et retards de train visées à l'article 11, dans le respect des délais de prescription visé au Règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs, l'ayant droit doit adresser les réclamations relatives à la responsabilité de la SNCB pour la partie du transport réalisé par celle-ci, par écrit, à la SNCB à l'adresse suivante.

SNCB Customer Services
Service clientèle
10-14 B-CS.642
Avenue de la porte de Hal 40
1060 Bruxelles

ou en complétant le formulaire figurant sur l'adresse internet de la SNCB :
https://www.belgiantrain.be/fr/support/forms

§3. La réclamation ne sera recevable que si le client ou son ayant-droit y joint un titre de transport valable ou, en cas de titre de transport digital, la preuve d'achat.

§4. Les titres de transport et autres pièces que le client ou son ayant-droit juge utile de joindre à sa réclamation, doivent être présentés en originaux.

En toute hypothèse, la SNCB pourra exiger, le cas échéant, la remise des titres de transport originaux.

§5. Dans le cas où la SNCB reçoit la réclamation alors qu'elle n'est pas transporteur responsable, elle adresse celle-ci au transporteur considéré responsable et en avertira le client ou son ayant-droit, dans un délai d'un mois.

7.4.5 Médiation sur le territoire belge (SNCB)

Si au terme du traitement de son dossier de plainte par les services de la SNCB, le client ou son ayant-droit ne serait pas satisfait du résultat, il lui serait possible de solliciter l'intervention d'Ombudsrail, une instance de médiation indépendante.

Voici ses coordonnées :

Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires
Boulevard Roi Albert II, 8 / 5
1000 Bruxelles
T. 0800 25 095 (national)
T. +32 2 221 04 11 (depuis l'étranger)
plaintes@ombudsrail.be
http://ombudsrail.be