# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE

# L’ABONNEMENT MAX ACTIF

**Version applicable à compter du 10 janvier 2023 (V3)**

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

Les présentes Conditions Générales de Vente s’appliquent cumulativement avec les Tarifs Voyageurs SNCF, consultables sur <https://www.sncf.com/fr/mentions-legales>, ainsi qu’avec le Règlement (UE) n°2021/782 du parlement européen et du conseil du 29 avril 2021 et le prochain, sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. En cas de contradiction entre les Tarifs Voyageurs et les présentes Conditions Générales de Vente, ces dernières prévaudront sur les Tarifs Voyageurs (pour les aspects en contradiction).

L’Abonnement MAX ACTIF est proposé par SNCF Voyageurs, Société Anonyme au capital de 157 789 960,00€, dont le siège est situé au 4 rue André Campra - CS 20012 - 93212 Saint Denis, immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 519 037 584.

## 1. DÉFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**« Trajet » :** désigne un aller simple et direct, sans correspondance, réservé ou effectué grâce à l’Abonnement MAX ACTIF, sur un Train éligible.

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

## 2. DESCRIPTION DE L’ABONNEMENT

L’abonnement MAX ACTIF est un abonnement annuel à prélèvements mensuels donnant droit à un contingent annuel de voyages utilisables dans les trains à réservation obligatoire en France TGV, TGV INOUI, hors tous les trains de nuit SNCF, TER, OUIGO et Transilien. En fonction des régions, l’abonnement MAX ACTIF est valable dans les trains INTERCITES sur une sélection de parcours, il incombe à l’abonné de se rapprocher de la région concernée.

Les parcours d’abonnement éligibles et tarifs associés sont consultables en annexe du présent contrat. (Annexe 2)

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

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

* Aix en Provence TGV : Marseille St Charles
* Avignon TGV : Avignon Centre
* Besançon Franche Comté TGV : Besançon Viotte
* Besançon Viotte : Besançon Franche Comté TGV
* Champagne-Ardenne TGV : Reims
* Lille Europe : Lille Flandres
* Lille Flandres : Lille Europe
* Lyon Part-Dieu : Lyon Perrache, Lyon St Exupéry TGV
* Lyon Perrache : Lyon Part-Dieu, Lyon St Exupéry TGV
* Lyon St Exupéry TGV : Lyon Part-Dieu, Lyon Perrache
* Marseille St Charles : Aix en Provence TGV
* Massy TGV : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy-Palaiseau, Paris Est, Paris Gare de Lyon, Paris Montparnasse, Paris Nord
* Metz : Lorraine TGV, Nancy
* Montpellier Saint Roch : Montpellier Sud de France
* Nancy : Metz, Lorraine TGV
* Nîmes : Nîmes Pont du Gard
* Nîmes Pont du Gard : Nîmes
* Paris Est : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau, Paris Gare de Lyon, Paris Montparnasse, Paris Nord
* Paris Gare de Lyon : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau, Paris Est, Paris Montparnasse, Paris Nord
* Paris Montparnasse : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau, Paris Est, Paris Gare de Lyon, Paris Nord
* Paris Nord : Aéroport-CDG TGV, Marne La Vallée-Chessy, Massy TGV, Massy-Palaiseau, Paris Est, Paris Gare de Lyon, Paris Montparnasse
* Reims : Champagne-Ardenne TGV
* Saint Pierre des Corps : Tours
* Tours : Saint Pierre des Corps
* Valence TGV Rhône-Alpes Sud : Valence Ville

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

L’abonnement souscrit pour une relation déterminée n’est valable que pour ladite relation. Les prolongements de parcours sans rupture de charge ne sont pas autorisés et nécessitent l’acquisition d’un titre pour la totalité du parcours.

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

### 3.1. Conditions de souscription à l’Abonnement

La souscription à l’abonnement MAX ACTIF, incluant les présentes Conditions Générales, se fait uniquement et intégralement depuis le site <https://www.maxactif-tgvinoui.sncf>.

L’Abonné a la possibilité d’accéder au programme de fidélité et au statut Grand Voyageur Le Club sur invitation du programme de fidélité. Pour en bénéficier, l'abonné doit accepter les CGUS du programme de fidélité qui lui seront transmises par mail.

L’Abonné qui possède un compte fidélité cumule des points prime à chaque mensualité et en cas de retard ou d’annulation d’un train, sous réserve d’avoir adhéré à la G30 Proactive. Ces points prime permettent à l’Abonné de commander des billets primes, des bons d’achat et de générer des minorations sur ses futurs prélèvements liés à son abonnement.

Par exemple, 40 000 points monnaie = 200€ de minoration.

### 3.2. Modalités de souscription à l’Abonnement

Le formulaire d’inscription à l’abonnement MAX ACTIF, incluant les présentes Conditions Générales, est disponible depuis le site <https://www.maxactif-tgvinoui.sncf>.

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

Il est valable pour une durée minimum de douze (12) mois consécutifs à partir de cette date d’activation. A la souscription, chaque abonné recevra deux supports digitalisés (au format PDF pour les clients ayant souscrit après le 16 novembre 2021) reprenant les caractéristiques de son abonnement ainsi que les informations personnelles de l’abonné et une d’attestation de contrat reprenant les caractéristiques de son abonnement ainsi que le montant annuel.

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

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

Pour adhérer au service il devra renseigner les informations suivantes en majuscule sans aucun caractères spéciaux (pour plus d’information : consulter les conditions générales d’utilisation <https://monidentifiant.sncf/tos/cgu.pdf> ) :

* Civilité
* Nom
* Prénom
* Date de naissance
* Adresse e-mail
* Numéro de téléphone français
* Adresse postale
* Mot de passe

Puis, le client doit valider son devis en sélectionnant son trajet, sa classe de confort et sélectionner la modalité de paiement : prélèvement SEPA mensuel.

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

Ainsi, un client du trajet Paris – Le Mans (mensualité 2nde classe de 311€) avec une souscription active dès le 16 juin sera redevable de 155,50€ soit la moitié d’une mensualité pour un abonnement valable 15 jours sur un mois de 30 jours (311€ / 30 jours d’abonnement \* 15 jours qui correspondent à la durée durant laquelle l’abonnement est valide). Une facture sera éditée le jour même et le paiement sera présenté dès le lendemain.

Pour une souscription à partir du 25 du mois en cours avec prélèvement mensuel, l’Abonné sera prélevé du mois en cours au prorata du nombre de jours durant lequel il sera Abonné. La facture sera présentée avec celle du mois suivant pour un prélèvement le mois suivant.

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

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

Afin de continuer la procédure de souscription à l’Abonnement, l’Abonné est invité à compléter et vérifier ses informations personnelles et coordonnées, et à renseigner les informations personnelles et coordonnées relatives au Payeur si différent de l’abonné, en mentionnant en majuscule sans aucun caractères spéciaux :

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

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

Les informations renseignées lors de la création du compte « Mon Identifiant SNCF » ne seront pas modifiables lors de la souscription à l’abonnement. Le client devra faire une demande depuis son espace MAX, dans la rubrique FAQ depuis le formulaire de contact, en sélectionnant le motif « Mes Données Personnelles » et le sous-motif « Mise à jour de mes données personnelles » ou depuis notre formulaire dédié en [cliquant ici](https://sncf-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/bef182f4-c9d6-4d2a-8a59-54d209ea73df?Source=MAXACTIF) (https://sncf-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/bef182f4-c9d6-4d2a-8a59-54d209ea73df?Source=MAXACTIF).

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

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

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

* Un document d’identité recto/verso sur deux (2) pages différentes
* Une photo d’identité d’un poids de six (6) Mo max
* Un document d’identité ou KBIS émis depuis moins de trois (3) mois si le Payeur est différent de l’Abonné ou une entreprise
* Un RIB au nom du Payeur. Le nom et le prénom devront correspondre à la pièce d’identité du Payeur fournie, ainsi qu’aux informations saisies dans la rubrique Payeur du formulaire.

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

* Pour un Abonné citoyen français : la carte d’identité nationale, le passeport, les permis de conduire édités depuis 1985
* Pour un Abonné ressortissant d’un pays de l’UE hors France : la carte d’identité du pays, le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur une (1) page)
* Pour un Abonné ressortissant d’un pays hors UE : le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur une (1) page)

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

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

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

Seules les photographies récentes et permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées. Une comparaison sera effectuée avec le document officiel d’identité, lors de la souscription à l’Abonnement, à titre de contrôle de cohérence. Cette photographie n’est modifiable qu’une fois par an par l’Abonné uniquement en autonomie sur l’espace MAX.

Les documents sont contrôlés en temps réel afin de s’assurer que les informations fournies concordent avec le document d’identité. A partir du deuxième (2ème) échec, l’Abonné a la possibilité de remplir un formulaire en ligne afin d’envoyer ses documents au service relation client MAX ACTIF. A partir du troisième (3ème) échec, l’Abonné devra obligatoirement remplir un formulaire en ligne afin d’envoyer ses documents au service relation client MAX ACTIF.

Afin de permettre le prélèvement mensuel de l’abonnement, l’Abonné est invité à charger son RIB. Les informations personnelles présentes sur le RIB seront comparées aux informations présentes sur le document d’identité et devront être identiques, afin de limiter la fraude au paiement (et aux informations saisies). L’Abonné devra s’assurer que les informations bancaires sont correctes et renseigner son numéro de portable afin de recevoir un SMS nécessaire à la signature en ligne du mandat de prélèvement SEPA (Single Euro Paiement Area), il devra renseigner le code SMS qu’il aura reçu sur le numéro de téléphone renseigné lors de sa souscription. Une fois cette étape réalisée, l’Abonné recevra le mandat à l’adresse e-mail renseignée.

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

Les chèques et virements ne sont pas acceptés.

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

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

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

Sa carte au format PDF (Abonnement Digitalisé) ainsi que son attestation de contrat seront disponibles sur son espace MAX, dans la rubrique « abonnement » puis « mes justificatifs ».

### 3.3. Condition d’utilisation de l’abonnement

L’abonnement MAX ACTIF est rigoureusement personnel et incessible.

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

### 3.4. Modification des informations renseignées

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

Cette modification des coordonnées personnelles met à jour immédiatement l’attestation d’abonnement mais l’attestation de contrat ne sera à jour qu’à la date d’anniversaire du contrat.

Concernant les coordonnées du Payeur, l’Abonné pourra les modifier depuis son espace MAX.

### 3.5. Droit de rétractation

Pour toute souscription à l’Abonnement MAX ACTIF, le client dispose d’un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la date de signature électronique du contrat. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. L’Abonné ne doit pas avoir voyagé avec son abonnement et ses réservations à venir doivent être annulées au préalable.

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

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

* Depuis le formulaire de contact accessible depuis son espace MAX en sélectionnant le motif « Mon abonnement », le sous-motif « Résiliation de mon abonnement - Exercice du droit à la rétractation ».
* Par tout moyen dénué d’ambiguïté sur sa volonté de se rétracter en adressant par courrier sa demande à l’adresse suivante :

SNCF Voyageurs

Service clients MAX ACTIF

62973 ARRAS CEDEX 9

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

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

L’Abonné ou le Payeur peut utiliser le formulaire de rétractation présent en annexe des présentes Conditions Générales de vente afin de réaliser sa demande.

Dans le cas où une mensualité a été débitée, la somme dépensée sera remboursée sous quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception d’une notification de rétractation. SNCF Voyageurs traitera le remboursement sous quatorze (14) jours et le virement apparaitra sous trois (3) semaines (délais bancaires) à partir de la date de traitement par le service de relation client.

Dans le cas où l’abonnement a été payé, le Payeur devra envoyer son RIB afin d’être remboursé sur justificatif.

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

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

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

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

En cas de détention de plusieurs abonnements et en cas de résiliation pour droit à la rétractation de l’un de l’un des deux abonnements, cela implique l’annulation de toutes les réservations des deux abonnements.

## 4. MODALITÉS DE RÉSERVATIONS À L’ABONNEMENT MAX ACTIF

### 4.1. Les modalités de réservations

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

Les réservations au titre de l’abonnement MAX ACTIF doivent s’effectuer depuis l’espace MAX. L’Abonné peut réserver sur l’ensemble des trains de son trajet et sur sa ligne de circulation dans la limite des places disponibles jusqu’à deux (2) mois à l’avance (60 jours) à partir de l’ouverture des ventes.

La réservation d’une place vélo payante n’est pas disponible avec les abonnements MAX ACTIF.

L’Abonné MAX ACTIF peut voyager avec un vélo sous les conditions suivantes et à raison d'un vélo par voyageur dans tous les trains, y compris les TGV :

* Un vélo est accepté sous réserve que ses roues soient démontées, et qu'il soit contenus dans une housse de 1,30m x 0,90m au maximum ;
* Un vélo pliant est accepté sous réserve qu’il soit plié et à condition de mesurer au maximum 1,30m x 0,90m une fois plié.

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

Les correspondances ne sont pas autorisées.

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

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

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

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

L’Abonné a la possibilité d’emprunter tous les trains éligibles ainsi concernés sans restriction, dans la limite des places disponibles et du contingent de 250 réservations accordé à l’Abonné ; La commande de ces réservations s’effectue exclusivement via l’espace MAX de l’Abonné sur Internet jusqu’à deux (2) mois à l’avance à partir de l’ouverture des ventes. La commande pourra se faire exceptionnellement auprès du point de vente SNCF agréé de son choix (gares, boutiques ou agences de voyages) uniquement pour un départ le jour même et si le compte Abonné (espace MAX) est inaccessible. Après chaque réservation d’un ou plusieurs trajets depuis le compte Abonné (espace MAX), un e-mail reprenant les coordonnées de chaque place réservée, sera systématiquement envoyé. Le document imprimé à partir du courrier électronique reçu ne constitue pas un titre de transport.

Le site [https://www.maxactif-tgvinoui.sncf](https://www.maxactif-tgvinoui.sncf/) est disponible depuis un ordinateur portable, une tablette ou un smartphone. Les réservations faites sur l’Espace MAX, ne sont pas téléchargeables, ni imprimables. Les réservations s’effectuent uniquement via le site [https://www.maxactif-tgvinoui.sncf](https://www.maxactif-tgvinoui.sncf/) et ne peut pas être faite depuis un autre canal de distribution SNCF ou agence de voyage.

L’abonné dispose sur son Espace Max d’un récapitulatif mensuel de ses trajets dans la rubrique mes voyages. Le récapitulatif mensuel apparaît le 1er du mois et affiche les trajets du mois précédant.

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

### 4.2. L’échange des réservations

Jusqu’à trente (30) minutes après départ, la réservation est échangeable gratuitement pour le même jour et le même trajet, uniquement avant franchissement des portes d’embarquement à quai.

L’abonnement MAX ACTIF permet d’échanger, le jour du départ, un e-billet du jour pour n’importe quel train de ce même jour et sur le même trajet y compris sur un train complet sans garantie de place assise. En cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l’Echange Garanti sur train complet.

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

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

L’échange de réservations s’effectue soit :

* Sur l’espace MAX de l’Abonné
* Sur les Bornes Libre-Service et Bornes Express Pro en saisissant la référence de dossier voyage ou le numéro de carte du Programme Grand Voyageur

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

* Depuis l’application mobile TGV INOUI PRO (disponible sur IPHONE, ANDROID)
* Sur les Bornes Libre-Service et Bornes Express Pro en saisissant la référence de dossier voyage ou le numéro de carte du Programme Grand Voyageur
* En dernier recours, le Service Client MAX ACTIF par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d’un appel local)

### 4.3. L’annulation des réservations

L’annulation de la réservation est possible jusqu’à trente (30) minutes après le départ si aucun échange n’a été effectué, uniquement avant franchissement des portes d’embarquement à quai.

L’annulation est possible sur l’espace MAX de l’Abonné et :

* Depuis l’application mobile TGV INOUI PRO (disponible sur IPHONE, ANDROID).
* En dernier recours, via le Service Client MAX ACTIF par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d’un appel local)

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

### 4.4. Les modalités de circulation

La possibilité d’emprunter un train avant ou après la réservation initiale (souplesse d’accès) est interdite. Tout voyage doit se faire avec une réservation, sur le parcours, la classe et le train emprunté.

Les correspondances ne sont pas autorisées.

L’abonnement MAX ACTIF permet d’échanger le jour du départ un e-billet du jour pour n’importe quel train de ce même jour et sur le même trajet y compris sur un train complet sans garantie de place assise. En cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l’Echange Garanti sur train complet.

L’abonnement souscrit pour une relation déterminée n’est valable que pour ladite relation. Les prolongements de parcours sans changer de train ne sont pas autorisés et nécessitent l’acquisition d’un titre de transport pour la totalité du parcours.

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

### 5.1. Places à bord des Trains

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

En cas de forte affluence sur un train éligible, une place assise ne pourra être garantie aux Abonnés MAX ACTIF dans le train concerné. Dans ce cas, l’information « sans garantie de place assise » sera précisée sur le titre de transport.

### 5.2. Personnes à mobilité réduite (PMR)

#### 5.2.1. Prestation d’assistance en gare

Tous les voyageurs à mobilité réduite détenteurs d’un abonnement MAX ACTIF ont la possibilité de réserver un service d’assistance en gare : le service « Accès Plus », au plus tôt dès l’achat de son titre de transport et au plus tard vingt-quatre (24) heures avant l’heure du départ du train, accessible selon les modalités de réservation prévues dans les Conditions Générales d’Utilisation du service Accès Plus disponible en cliquant ici. : [https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/accessibilite/services-assistance/acces-plus.](https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/accessibilite/services-assistance/acces-plus)

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

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

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

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

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

## 6. TARIFS DE L’ABONNEMENT MAX ACTIF

### 6.1. Prix de l’abonnement

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

Pour les abonnements MAX ACTIF, il n’existe pas de dégressivité tarifaire.

Les parcours d’abonnement éligibles et les tarifs associés en vigueur sont accessibles en Annexe N°2 des présentes Conditions Générales de Vente.

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

## 6.2. Révision du prix

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

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

Dans ce cas, l’Abonné ou le Payeur a la possibilité de résilier l’Abonnement dans le délai prévu (3 mois) à partir de la réception de l’email informant dans la révision du prix, sans aucun frais ni aucune pénalité, en remplissant le formulaire de contact et en sélectionnant le motif / sous-motif : Mon abonnement - Résiliation de mon abonnement – Mise à jour des conditions générales de ventes depuis l’espace MAX. Une fois le formulaire de contact dûment rempli et validé par l’Abonné, la résiliation de l’abonnement prendra effet le jour d’entrée en vigueur du nouveau prix.

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

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

Aucune majoration tarifaire ne sera rétroactive.

## 7. PAIEMENT

### 7.1. Paiement mensuel par prélèvement automatique

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

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

La date de prélèvement par défaut est le cinq (5) de chaque mois, le client a la possibilité de demander à être prélevé le dix (10) ou le quinze (15) de chaque mois. Toute demande de modification de la date de prélèvement doit être effectuée au plus tard la veille des trois (3) jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant la fin du mois pour une prise en compte le 1er du mois suivant.

Tout changement de domiciliation bancaire et/ou de Payeur doit être réalisée au plus tard la veille des trois (3) jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant le prochain mois pour être pris en compte le mois suivant. Elle n’est possible qu’une (1) fois par an et doit être faite en toute autonomie depuis l’espace MAX en modifiant la rubrique « mes coordonnées bancaires ».

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

## 7.2. Factures et attestation de contrat

La facture est mensuelle et disponible le 1er du mois dans la rubrique « facture » dans l’espace MAX.

Dans le cas où le Payeur est différent de l’Abonné, les factures sont éditées au nom et à l’adresse du Payeur.

Les factures sont conservées et disponibles pour une durée de deux (2) ans depuis l’espace MAX.

Une attestation de contrat est délivrée une fois par an, lors de souscription, sans modification possible avant la date d’anniversaire du dit contrat. Cette attestation reprend le montant annuel.

Selon le code du travail, l’employeur rembourse au salarié chaque mois (Article R3261-4) 50% (Article R3261-1) du montant des titres de transport achetés pour les besoins de trajets domicile-travail, cela y compris pour les abonnements annuels de transports (Article R3261-2). Dans ce cas, il est obligatoire de fournir les titres de transport sur lequel le salarié peut être identifié (Article R3261-5). Si le salarié doit fournir la preuve d’achat/la facture de l’abonnement annuel à son employeur, il appartient à ce dernier de calculer sur cette base le coût mensuel de l’abonnement et de procéder au remboursement d’au moins 50% du prix de l’abonnement chaque mois.

Par conséquent, SNCF n’est donc pas dans l’obligation de communiquer une répartition mensuelle via un outil qui émette un échéancier mensuel à télécharger. Aucun échéancier ne sera fourni.

En cas de réclamation sur une facture, SNCF Voyageurs se réserve le droit de demander un RIB et les relevés bancaires de deux (2) mois d’ancienneté minimum sans hachures, ni rayures, nécessaires à l’étude de la réclamation.

## 7.3. Payeur différent de l’Abonné

Le Payeur peut être différent de l’Abonné, titulaire de l’Abonnement. Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par le client).

Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

Dans le cas où le Payeur est différent de l’Abonné, les factures sont éditées au nom et à l’adresse du Payeur.

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

Une association ne peut pas être le Payeur d’un abonnement.

### 7.4. Incidents de paiement

#### 7.4.1. Incidents de paiement pour provision insuffisante

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

Lors d’un impayé, la facture est régularisable uniquement en autonomie sur l’espace MAX, indépendamment les unes des autres, uniquement en carte bancaire. Les chèques et les virements ne sont pas autorisés.

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

Dans le cas où l’abonné est titulaire de plusieurs abonnements MAX ACTIF ou MAX ACTIF+, l’ensemble des abonnements concernés seront suspendus en cas d’impayés sur l’un des abonnements.

Au bout de 2 rejets pour provision insuffisante, les prélèvements ne seront plus présentés à l’établissement bancaire de l’Abonné mais resterons dû à l’Abonné à SNCF.

Le client aura jusqu’à la fin du mois suivant la 1ère facture en rejet pour régulariser sa situation par carte bancaire depuis son espace MAX. Passé ce délai, l’abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs. En cas de résiliation par SNCF Voyageurs, celle-ci se réserve le droit de suspendre la capacité de se réabonner à l’Abonnement MAX ACTIF pendant 6 mois sans possibilité de déblocage.

Le compte sera automatiquement réactivé dès régularisation de l’impayé et l’Abonné sera notifié par e-mail. Le client pourra renouveler son abonnement en toute autonomie dans la rubrique mon abonnement en cliquant sur « renouveler ».

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

Par exemple : *Je dois être prélevé(e) le 5 octobre de 500€ et l’opération est rejetée pour fonds insuffisants. Mon abonnement reste valide, 5 jours après la réception du rejet, une nouvelle demande de prélèvement est présentée sur mon compte. En cas de nouveau rejet, mon compte et suspendu, mes réservations à venir sont supprimées et j’ai jusqu’au 30 novembre pour régulariser ma situation. La facture du mois de novembre restera due.*

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

### 7.4.2. Incidents de paiement pour opposition sur mandat ou mandat invalide

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

Lors d’un impayé, la facture est régularisable uniquement en autonomie sur l’espace MAX, indépendamment les unes des autres, uniquement en carte bancaire. Les chèques et les virements ne sont pas autorisés.

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

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

L’Abonné devra régulariser le montant dû depuis son espace MAX par carte bancaire d’ici la fin du mois au cours duquel le rejet aura été reçu. Passé ce délai, l’abonnement sera résilié par SNCF Voyageurs. En cas de résiliation par SNCF Voyageurs, celle-ci se réserve le droit de suspendre la capacité de se réabonner à l’Abonnement MAX ACTIF pendant 6 mois sans possibilité de déblocage.

Le compte sera automatiquement réactivé dès régularisation de l’impayé et l’Abonné sera notifié par e-mail. Le client pourra renouveler son abonnement en toute autonomie dans la rubrique mon abonnement en cliquant sur « renouveler ».

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

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

## 8. DURÉE

L’Abonnement MAX ACTIF est un abonnement d’une durée d’un an (ou douze (12) mensualités). L’abonnement par prélèvements mensuels est reconduit tacitement à la date anniversaire du contrat, sauf en cas de suspension où sa durée sera prise en compte.

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

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

La modification de la classe de voyage ou du parcours n’est pas autorisé en cours d’abonnement. L’Abonné devra résilier son abonnement, avec ou sans frais, et effectuer une nouvelle souscription avec la classe de voyage ou le parcours souhaité.

## 10. LA SUSPENSION DE L’ABONNEMENT

L’Abonnement peut, à tout moment, faire l’objet d’une suspension à l’initiative de l’Abonné (ou du Payeur) sous certaines conditions. Cette demande doit être adressée au service client MAX ACTIF via le formulaire de demande accessible depuis l’espace MAX de l’Abonné en sélectionnant le motif : suspension, demande de suspension et en sélectionnant la date de début et de fin de la période de suspension ainsi qu’un justificatif.

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

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

Pour pouvoir être validée, la demande de suspension doit correspondre à un des cas énumérés ci-après et être accompagnée d’un justificatif officiel d’un organisme, d’un médecin ou d’un employeur (aucune attestation, ni aucun mail ne sera accepté) :

* Cas concernant l’Abonné (ou le Payeur) : un état de santé qui a pour conséquence de ne pas pouvoir prendre le train pendant une durée déterminée, congé parental, mutation, licenciement ou autre cas de cessation du contrat de travail.
* Cas concernant le conjoint de l’Abonné (ou du Payeur) : décès.
* Les justificatifs officiels acceptés pour une demande de suspension sont les suivants :
* Arrêt de travail de deux (2) mois minimum, bulletin d’hospitalisation de deux (2) mois minimum (sans mention du numéro de sécurité sociale), un document officiel du médecin mentionnant obligatoirement les dates et l’incapacité à voyager en train pour au minimum deux (2) mois (sans mention du numéro de sécurité sociale).
* Congé Parental : justificatif du congé parental doit être daté de moins d’un (1) mois et être établi par l’employeur (sur papier à en-tête avec signature et cachet de l’entreprise).
* Motif professionnel : justificatif daté de moins d’un (1) mois établi par l’employeur (sur papier à en-tête avec signature et cachet de l’entreprise) : Fin de contrat/stage, solde de tout compte, accusé de réception lettre de démission, mutation, cessation d’activité.
* Avis de Décès de l’Abonné, du Conjoint ou du Payeur

Le télétravail n’est pas un motif de suspension (sauf décision gouvernementale). SNCF Voyageurs n’est pas responsable de la politique des entreprises et des aménagements de postes de leurs salariés.

La durée de suspension est au minimum de deux (2) mois et au maximum d’un (1) an. Au-delà de ce délai, le contrat continue de s’exécuter conformément à la durée prévue à l’article 8. La suspension de l’abonnement prendra effet les mois mentionnés sur les justificatifs. La suspension en cours de mois n’est pas possible.

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

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

Les réservations effectuées avant la demande de suspension pour des voyages survenant durant la période de suspension sont automatiquement annulées et recréditées. Le client pourra à nouveau réserver, afin de préparer ses futurs voyages, un mois avant la reprise de son abonnement.

La reprise de l’abonnement s’effectue pour une durée égale à douze (12) mois à laquelle s’ajoute la durée totale de la suspension avec le nombre de réservations qui restaient avant la suspension. La reprise prend effet à compter du premier jour du mois.

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

## 11. LA GARANTIE VOYAGE OU GARANTIE REPORT

Dans le cadre de la Garantie Voyage ou Garantie Report, en cas d’annulation d’un TGV sur lequel le client devait voyager, celui-ci peut reporter son voyage en échangeant son billet avant le départ.

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

## 12. RÉSILIATION DE L’ABONNEMENT MAX ACTIF

### 12.1. Résiliation à l’initiative de l’Abonné ou du Payeur

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

La demande de résiliation, quel qu’en soit le demandeur, doit être faite depuis le formulaire de demande disponible depuis l’espace MAX en sélectionnant le motif « Mon abonnement », sous-motif « Résiliation de mon abonnement » et le détail concernant le motif de résiliation, au minimum la veille des trois (3) jours ouvrés avant la date de facturation pour être prise en compte dès le mois suivant. Dans le cas d’une demande de résiliation à la date anniversaire de l’abonnement (en cours de mois), la résiliation ne sera effective que le premier du mois suivant. Aucune résiliation n’est possible en cours de mois. L’Abonné ou le Payeur reste redevable du prix de l’abonnement au prorata entre la date anniversaire de son abonnement et la fin du mois.

Exemple : *L’abonné a souscrit un abonnement le 23 novembre 2021, ce dernier a pour date anniversaire le 22 novembre 2022. En cas de demande de résiliation à date anniversaire, celle-ci sera effective au 1er décembre. L’abonné sera redevable du prorata du 23 novembre 2022 au 30 novembre 2023, la facture concernée sera émise au 1er décembre 2023.*

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

À compter de la date d’effet de la résiliation, les prélèvements automatiques ne sont plus effectués. Si le compte du client en paiement comptant est créditeur, le service client MAX ACTIF procède au remboursement du trop-perçu. Si le compte client est débiteur, la résiliation ne sera effective qu’après régularisation des impayés.

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

Les frais de résiliation avant prélèvement des douze (12) premières mensualités ne seront pas dus, lors d’une demande de résiliation, pour les cas énumérés ci-après et accompagnés d’un justificatif officiel d’un organisme, d’un médecin ou d’un employeur (aucune attestation, ni aucun mail ne sera accepté) :

* Cas concernant l’Abonné (ou le Payeur) : un état de santé qui a pour conséquence de ne pas pouvoir prendre le train pendant une durée déterminée, congé parental, mutation, licenciement ou autre cas de cessation du contrat de travail.
* Cas concernant le conjoint de l’Abonné (ou du Payeur) : décès.
* Les justificatifs officiels acceptés pour une demande de résiliation sont les suivants :
* Arrêt de travail de deux (2) mois minimum, bulletin d’hospitalisation de deux (2) mois minimum (sans mention du numéro de sécurité sociale), un document officiel du médecin mentionnant obligatoirement les dates et l’incapacité à voyager en train pour au minimum deux (2) mois (sans mention du numéro de sécurité sociale).
* Congé Parental : justificatif du congé parental doit être daté de moins d’un (1) mois et être établi par l’employeur (sur papier à en-tête avec signature et cachet de l’entreprise).
* Motif professionnel : justificatif daté de moins d’un (1) mois établi par l’employeur (sur papier à en-tête avec signature et cachet de l’entreprise) : Fin de contrat/stage, solde de tout compte, accusé de réception lettre de démission, mutation, cessation d’activité.
* Avis de Décès de l’Abonné, du Conjoint ou du Payeur

Le télétravail n’est pas un motif accepté pour une résiliation sans frais (sauf décision gouvernementale). SNCF Voyageurs n’est pas responsable de la politique des entreprises et des aménagements de postes de leurs salariés.

La résiliation de l’abonnement prendra effet aux dates mentionnées sur les justificatifs. La résiliation en cours de mois n’est pas possible.

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

Toutefois, en cas de détention de plusieurs abonnements et en cas de résiliation de l’un des deux abonnements, cela implique l’annulation de toutes les réservations des deux abonnements.

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

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

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

Après la résiliation, le client perd le bénéfice de l’abonnement. L’attestation d’abonnement au format PDF n’est plus valable à compter de la date d’effet de la résiliation. Les réservations effectuées par l’Abonné au-delà de cette date sont automatiquement annulées.

### 12.3. Résiliation à l’initiative de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre la capacité de se réabonner à l’Abonnement MAX ACTIF :

* Jusqu’à régularisation pour provision insuffisante

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

* Pour une durée de 6 mois dans les cas suivants de fraude avérée et sans possibilité de déblocage :
* Divulgation volontaire par l’Abonné de son numéro d’Abonné MAX ACTIF à un tiers et/ou utilisation par un tiers d’une réservation pour un Trajet réservé ou effectué sur un train éligible grâce à un abonnement MAX ACTIF dont l’Abonné est bénéficiaire,
* Utilisation de l’IBAN d’un tiers, d’une carte volée ou falsifiée,
* Fausse déclaration lors de la souscription de l’Abonnement et/ou usurpation de l’identité d’un tiers de la souscription de l’Abonnement ou lors du voyage (dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales)
* Réservations abusives ou incohérentes
* Utilisation frauduleuse d’un titre de transport
* Fraude au moyen de paiement (IBAN / CB)
* Non présentation d’un document officiel d’identité
* Fraude à la compensation commerciale
* Voyage en 1ère classe avec un abonnement en 2nde classe.
* Fraude à l’une des composantes de la Garantie Voyage. Par exemple, plusieurs réservations consécutives dans le même train le même jour (Paris-Valence ; Valence-Nîmes ; Nîmes-Montpellier)
* Incidents de paiements (opposition sur mandat ou mandat invalide)
* Pour une durée d’1 an dans les cas suivants et sans possibilité de déblocage :
* Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l’exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare,
* Comportement de nature à porter atteinte à la sécurité du personnel SNCF et des voyageurs à bord des trains ou en gare
* Comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF à bord des trains, en gare ou de la relation client (tout type d’atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal - partie législative)
* Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres III, IV et V du Code pénal (partie législative),
* Comportement à bord contraire aux dispositions des Livres V et VI du Code pénal (partie réglementaire),
* Non-respect des dispositions prévues par le Code des Transports.

Pour les motifs de résiliation indiqués ci-dessus, SNCF Voyageurs notifie la résiliation de l’Abonnement par e-mail au Payeur (et à l’Abonné si celui-ci est différent du Payeur). L’Abonnement sera automatiquement résilié à compter de l’envoi de l’e-mail notifiant la résiliation de l’Abonnement, étant précisé que le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs au titre de la souscription de l’Abonnement jusqu’à la fin du mois d’Abonnement en cours y compris du mois de pénalité si la résiliation intervient dans les douze (12) premiers mois.

En cas de suspicion d’utilisation de son numéro d’Abonné MAX ACTIF par un tiers, l’Abonné devra immédiatement contacter le Service Client de SNCF Voyageurs pour l’Abonnement MAX ACTIF par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d’un appel local).

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

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

En cas de contestation, l’Abonné dispose en outre des voies de recours suivantes : Contacter le service Relations Clients à Distance par mail via le formulaire de contact présent sur l’espace MAX ou par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d’un appel local), s’il souhaite contester cette décision, obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue à l’encontre de celle-ci.

Dans le cas où l’Abonné n’est pas le Payeur, l’Abonné dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau Payeur en toute autonomie sur son espace MAX dans la rubrique Payeur puis en cliquant sur « modifier le Payeur ».

## 13. LA RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L’ABONNÉ

Les Conditions Générales de ce présent contrat s’imposent à la fois au Payeur et à l’Abonné.

L’Abonné et le Payeur reconnaissent avoir pris connaissance et accepté ces présentes conditions, ainsi que les Conditions Générales de Vente de titres de transport, accessibles directement sur le site <https://www.sncf.com/fr/mentions-legales.>

## 14. RESPONSABILITÉ DE SNCF VOYAGEURS

### 14.1. Responsabilité pour la réservation des trajets

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

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

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

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

* Des dommages corporels, matériels et moraux subis par les voyageurs, selon les conditions de droit commun applicables aux contrats de transport de voyageurs. Conformément aux dispositions du Règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, SNCF Voyageurs est déchargée de sa responsabilité en cas d’atteinte à l’intégrité physique ou psychique de l’Abonné :
  + - Si l’accident a été causé par des circonstances extérieures à l’exploitation ferroviaire que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d’après les particularités de l’espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas pallier ;
    - Dans la mesure où l’accident est dû à une faute du voyageur ;
    - Si l’accident est dû au comportement d’un tiers que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d’après les particularités de l’espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier. Une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n’est pas considérée comme un tiers.
* Dans les cas où elle assumerait des opérations de manutention et/ou de déplacements de bagages enregistrés (par exemple entre deux modes de transport en cas d’interruption du voyage), des pertes, avaries et vols survenus au cours de ces opérations, dans les mêmes conditions que celles prévues par les Tarifs Voyageurs pour les bagages enregistrés (la consultation de ces conditions se faisant à partir de : https://www.sncf.com/fr/mentions-legales – Tarifs Voyageurs). Toutefois, les risques de pertes, d’avaries et de vols de bagages sont à la charge de l’Abonné.
* De l’éventuel préjudice subi par l’Abonné du fait qu’en raison d’un retard ou de l’annulation d’un Trajet, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou n’est pas raisonnablement exigible le même jour. La responsabilité de SNCF Voyageurs est soumise aux conditions prévues par le Règlement (CE) 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et est sans incidence sur le droit à compensation prévu par les présentes Conditions Générales. SNCF Voyageurs est déchargée de sa responsabilité lorsque le retard ou l’annulation du trajet est imputable à l’une des causes suivantes :
  + - Des circonstances extérieures à l’exploitation ferroviaire que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d’après les particularités de l’espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas pallier,
    - Une faute de l’Abonné,
    - Le comportement d’un tiers que SNCF Voyageurs, en dépit de la diligence requise d’après les particularités de l’espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier. Une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n’est pas considérée comme un tiers.

## 15. CONTRÔLE ET RÉGULARISATIONS

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

**Sont considérés comme des documents officiels d’identité avec photo d’identité et qui doivent être en cours de validité lors du contrôle à bord :**

* Pour un Abonné citoyen français : la carte d’identité nationale, le passeport, les permis de conduire édités depuis 1985 ;
* Pour un Abonné ressortissant d’un pays de l’UE hors France : la carte d’identité du pays, le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur une (1) page) ;
* Pour un Abonné ressortissant d’un pays hors UE : le passeport, les titres de séjour français (recto/verso sur une (1) page).

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

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

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

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

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

L’Abonnement étant strictement personnel, le client doit toujours être en mesure de justifier son identité lors des contrôles à bord des trains ou des opérations d’accueil-embarquement en gare.

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

En cas de suspicion d’utilisation de son numéro d’Abonné MAX ACTIF par un tiers, l’Abonné devra immédiatement contacter le Service Client de SNCF Voyageurs pour l’Abonnement MAX ACTIF par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d’un appel local).

Toute utilisation irrégulière de l’abonnement, constatée lors d’un contrôle, donnera lieu au paiement d’une indemnité forfaitaire, conformément à la réglementation SNCF Voyageurs en vigueur.

## 16. MODIFICATIONS DE L’HORAIRE, RETARD ET ANNULATION

### 16.1. Modification de l’horaire

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

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

En fonction de la saisonnalité, SNCF Voyageurs adapte son plan de transport pour pouvoir ainsi répondre à la demande de ses clients et pouvant entraîner la modification de certains horaires de trains ou de desserte.

### 16.2. Retard

#### 16.2.1. Garantie Voyage

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

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

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

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

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

#### 16.2.2. G30 Proactive

Dans le cadre de la GARANTIE VOYAGE, SNCF Voyageurs propose la G30 Proactive aux Abonnés MAX ACTIF en cours de validité et adhérent au programme de Fidélité Grand Voyageur. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez consulter les Conditions Générales d’Utilisation du programme de fidélité Grand Voyageur et celles de la G30 proactive aux adresses suivantes :

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

Conditions Générales de Vente du programme fidélité : <https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/grand_voyageur/CGU_Programme_Grand_Voyageur.docx>

## 16.3. Annulation

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

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

## 17. PROPRIETÉ INTELLECTUELLE

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



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

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

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

## 18. DONNÉES PERSONNELLES

### 18.1. Collecte et traitement des données personnelles

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

SNCF Voyageurs (4 rue André Campra - CS 20012 - 93212 Saint Denis) est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la souscription de l’Abonnement MAX ACTIF.

Les données personnelles collectées sont :

* Civilité (champ obligatoire)
* Nom (champ obligatoire)
* Prénom (champ obligatoire)
* Date de naissance (champ obligatoire)
* Photographie numérisée (champ obligatoire)
* Document officiel d’identité numérisé (champ obligatoire)
* Adresse e-mail (champ obligatoire)
* Adresse postale (champ obligatoire si l’Abonné est le Payeur)
* Numéro de téléphone mobile (champ obligatoire)
* IBAN (champ obligatoire)
* Numéro de carte de Fidélité SNCF (champ facultatif)
* Relevé bancaire de deux (2) mois minimum sans hachures ni rayures (en cas de réclamation, si nécessaire)
* RIB (en cas de réclamation, si nécessaire)

Par ailleurs, dans le cadre des demandes de suspension ou de résiliation, des pièces justificatives comportant des données personnelles, peuvent être demandées.

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

Les données personnelles sont collectées pour :

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

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

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

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

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

* La filiale de SNCF Voyageurs « CRMS » en charge de l’animation relationnelle du produit MAX ACTIF (communication clients destinées à promouvoir le produit ou informer le client concernant son actualité) et de la réalisation d’analyses de données limitées à des finalités d’amélioration de l’offre.
* Plusieurs services internes :
  + - La lutte antifraude (LAF) en charge d’analyser les données pour identifier les cas de fraudes ;
    - Le Marketing en charge de l’analyse des besoins clients et des besoins business en vue de proposer de nouvelles fonctionnalités ;
    - Relation Clientèle À Distance (RCAD) en charge des demandes clients après sollicitation par courriel, contact téléphonique ainsi que sur les réseaux sociaux ;
    - Le service Système d’information (SI) en charge de l’aspect technique et notamment de la transmission des données au service concerné ;
    - Le service Finance en charge de l’analyse financière de l’offre ;
    - Le Centre de Service Partagé Comptabilité et Trésorerie (CSP Compta) en charge de validation des paiements effectués depuis SlimPay avant transmission auprès d’une banque.
* Différents fournisseurs externes :
  + - En charge du développement de la base de données pour les communications clients par e-mail
    - OU en charge du logiciel de paiement des abonnements ;
    - OU en charge du logiciel de contrôle des documents d’identité.
    - OU en charge de la solution de gestion des contrats ;
    - OU en charge de la sauvegarde et maintenance de la base de données clients.
    - OU l’intégrateur des évolutions fonctionnelles / SI de la solution Zuora
* Différents sous-traitant externes : cette liste de partenaires ci-dessus sera régulièrement mise à jour par SNCF Voyageurs, en fonction des contrats conclus.

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

### 18.2. Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel des Abonnés et des Payeurs sont conservées pendant toute la

durée de souscription de l’Abonnement, et pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin de l’Abonnement (à l’exception des justificatifs demandés en cas de suspension et de résiliation pour les motifs conformément indiqués aux articles 12.1 et 12.3 et en cas de réclamation), pour quelque motif que ce soit. Puis, ces données sont conservées pour une durée plus longue sur la base du consentement du client en cas de renouvellement de l’abonnement et dans la limite du respect des obligations légales en matière de délais de prescription des actions civiles et commerciales.

Les données à caractère personnel des Internautes n’ayant pas finalisé leur souscription de l’abonnement MAX ACTIF sont conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter de leur collecte.

Les photocopies des documents officiels d’identité ne sont conservées que le temps nécessaire (avec un maximum de sept (7) jours) à la vérification de l’identité de l’Abonné, par le Service Client MAX ACTIF, lorsque la vérification automatisée de l’identité de l’Abonné à l’abonnement MAX ACTIF a échouée.

Certaines de ces données pourront être archivées afin d’établir la preuve d’un droit ou d’un contrat ou lorsque des obligations légales ou réglementaires le requièrent. L’accès aux données archivées sera strictement réservé aux services concernés de SNCF Voyageurs. Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à l’accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n’excédant pas la durée légale de prescription de droit commun.

Ainsi, les factures seront conservées dix (10) ans et les données bancaires / IBAN pendant cinq (5) ans.

Les destinataires des données sont SNCF Voyageurs (SNCF - Abonnement MAX ACTIF) et sa filiale chargée du service MAX ACTIF.

Les données obligatoires pour traiter la demande d’adhésion du client sont conformément mentionnées à l’article 3.2. Tout défaut de communication des données obligatoires entraînera une impossibilité de traiter la demande d’adhésion et la destruction du dossier.

Ces données permettront notamment à SNCF Voyageurs d’envoyer les éléments pour la signature du contrat électronique par SMS et de pouvoir adresser les coordonnées de places réservées par e-mail.

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

Conformément à la réglementation en vigueur, l’Abonné, le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l’Abonné) et/ou l’Internaute peuvent exercer leur droit d’accès, de rectification et de suppression, limitation des données à caractère personnel les concernant. Ils disposent également d'un droit d'opposition au traitement de leurs données pour des motifs légitimes.

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

* par mail, l’Abonné, le Payeur et/ou l’Internaute peuvent également exercer l’ensemble de ces droits en cliquant ici. (<https://sncf-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/bef182f4-c9d6-4d2a-8a59-54d209ea73df?Source=MAXACTIF>)

ou

* par courrier à l’adresse suivante : SNCF Voyageurs Equipe Protection des Données –2 place de La Défense (CNIT 1) - BP 440 - 92 053 LA DEFENSE CEDEX.

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

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

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

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

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

## 18.5. Existence d’une prise de décision automatisée

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

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

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

Ce processus manuel ou automatisé est mis en place dans les cas suivants :

➢ Jusqu’à la régularisation des impayés pour provisions insuffisantes

➢ Pour une durée de 6 mois dans les cas suivants de fraude avérée et sans possibilité de déblocage :

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

➢ Pour une durée d’1 an dans les cas suivants et sans possibilité de déblocage :

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

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

* Coordonnées bancaires inexploitables (IBAN invalide)
* Compte clôturé
* Compte débiteur invalide
* Opération non admise
* Contestation débiteur ou contestation d’une opération autorisée
* Code banque incorrect ou identifiant bancaire incorrect (BIC invalide)
* Pas d'autorisation ou absence de mandat
* Donnée mandat incorrecte
* Refus du débiteur
* Compte bloqué - Prélèvement SEPA interdit par le débiteur sur ce compte

Les conséquences de cette prise de décision automatisée sont les suivantes : En cas de fraude, un mail est envoyé au client lui précisant que son compte est résilié et qu’il ne peut pas resouscrire à l’abonnement avant une certaine date conformément aux Conditions Générales de Vente.

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

## 19. SERVICE CLIENT ET MÉDIATION

### 19.1. Coordonnées du service client

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

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

Vous pouvez également joindre le Service Client MAX ACTIF par téléphone au 09 70 60 99 80 du

lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d’un appel local).

### 19.2. Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train et dans un délai de soixante (60) jours suivant la clôture du compte client. Si besoin, SNCF Voyageurs se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

Dans le cadre de la Garantie Réclamation, les détenteurs d'un abonnement et/ou d’un billet MAX ACTIF peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via les « FAQ » du site Internet MAX ACTIF ou par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d’un appel local).

Une réponse intervient dans un délai de dix (10) jours hors weekends et jours fériés.

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

### 19.3. Médiation

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d’absence de réponse dans un délai d’un mois à compter de l’envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet formulaire ([https://mediation-sncf.force.com/mediation/s/?language=fr).](https://mediation-sncf.force.com/mediation/s/?language=fr) Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l’origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l’absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

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

## 20. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

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

### 20.1. Modification non substantielle

SNCF Voyageurs se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, et s’engage à en informer chaque Abonné dans un délai raisonnable (minimum 1 mois), par tout moyen. Toute modification non substantielle des Conditions Générales de Vente sera soumise à l’acceptation tacite ou active de l’Abonné à la date de l’entrée en vigueur. L’Abonné a la possibilité de résilier son abonnement sans frais s’il ne souhaite pas accepter les nouvelles Conditions Générales de Vente via le formulaire de contact sur son espace MAX.

### 20.2. Modification substantielle

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

Dans le cas où celui-ci ne les a pas validées dans les quinze (15) jours calendaires de réception précédant l’entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales de Vente, un second mail de rappel est envoyé. L’Abonné a la possibilité de résilier son abonnement sans frais s’il ne souhaite pas accepter les nouvelles Conditions Générales de Vente via le formulaire de contact sur son espace MAX. Si à la date d’entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales de Vente, l’abonné ne les a pas validées, il n’aura plus accès à l’espace MAX et ne pourra plus profiter des avantages de l’abonnement MAX ACTIF. Le Payeur restera redevable des sommes dues à SNCF Voyageurs, au titre de la souscription de l’Abonnement. Sans réponse de sa part au bout de 3 mois, l’abonnement pourra être résilié pour non-acceptation des Conditions Générales de Vente sans frais.

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

* La modification des conditions de résiliation
* La modification de nombre de réservations associées à l’abonnement MAX ACTIF
* La hausse des prix de l’abonnement MAX ACTIF

## 21. DISPOSITIONS DIVERSES

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

Une version sera régulièrement mise à jour à la disposition des voyageurs sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com/) et sur demande auprès du service clients MAX ACTIF.

Assurez-vous d’en consulter la version en vigueur en téléchargeant le texte sur le site [www.sncf.com.](http://www.sncf.com/)

Toute demande relative à l’abonnement « MAX ACTIF » est à adresser au Service Client via le formulaire de contact disponible sur l’espace MAX ou par téléphone au 09 70 60 99 80 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 (service gratuit + prix d’un appel local).

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

Si l’Abonné ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d’appel, pendant le délai d’attente.

## 22. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

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

# ANNEXE 1 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Décret n°2016-884 du 29 juin 2016)

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

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

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

Contrat souscrit le :

Actif à partir du :

Nom de l’Abonné/Nom du Payeur (\*) :

Numéro d’abonnement :

Adresse de l’Abonné :

Date :

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

\*(Rayez la mention inutile)

Dddd

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ABONNEMENT MAX ACTIF** | | **TARIFS EN EUROS (€) TTC** | |
| **ORIGINE** | **DESTINATION** | **Paiement mensuel en 1ère classe** | **Paiement mensuel en 2nde classe** |
| AIX EN PROVENCE TGV | AVIGNON TGV | 447 | 293 |
| AIX EN PROVENCE TGV | LYON PART DIEU | 532 | 347 |
| AIX EN PROVENCE TGV | PARIS GARE DE LYON | 594 | 385 |
| ANGERS ST LAUD | PARIS MONTPARNASSE | 525 | 341 |
| ANGOULEME | PARIS MONTPARNASSE | 545 | 354 |
| AVIGNON TGV | LYON PART DIEU | 509 | 332 |
| AVIGNON TGV | MARSEILLE ST CHARLES | 423 | 278 |
| AVIGNON TGV | PARIS GARE DE LYON | 580 | 376 |
| AVIGNON TGV | VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD | 429 | 281 |
| BELFORT-MONTBELIARD TGV | BESANCON FRANCHE COMTE TGV | 378 | 250 |
| BEZIERS | PARIS GARE DE LYON | 599 | 389 |
| BORDEAUX ST JEAN | PARIS MONTPARNASSE | 562 | 365 |
| BORDEAUX ST JEAN | POITIERS | 546 | 205 |
| BOULOGNE VILLE | PARIS NORD | 605 | 448 |
| CHAMPAGNE-ARDENNE | PARIS EST | 431 | 312 |
| DIJON VILLE | BELFORT-MONTBELIARD TGV | 469 | 306 |
| DIJON VILLE | BESANCON FRANCHE COMTE TGV | 372 | 246 |
| DIJON VILLE | PARIS GARE DE LYON | 527 | 343 |
| DUNKERQUE | PARIS NORD | 574 | 426 |
| GRENOBLE | PARIS GARE DE LYON | 570 | 370 |
| HAZEBROUCK | PARIS NORD | 527 | 394 |
| LA ROCHELLE VILLE | PARIS MONTPARNASSE | 549 | 357 |
| LAVAL | PARIS MONTPARNASSE | 523 | 340 |
| LE MANS | PARIS MONTPARNASSE | 502 | 327 |
| LILLE EUROPE | PARIS NORD | 495 | 369 |
| LILLE FLANDRES | PARIS NORD | 495 | 369 |
| LORIENT | PARIS MONTPARNASSE | 559 | 363 |
| LYON PART DIEU | LE CREUSOT-MONTCEAU TGV | 461 | 298 |
| LYON PART DIEU | MARSEILLE ST CHARLES | 532 | 347 |
| LYON PART DIEU | MONTPELLIER SAINT-ROCH | 529 | 344 |
| LYON PART DIEU | NIMES PONT DU GARD | 518 | 338 |
| LYON PART DIEU | PARIS GARE DE LYON | 553 | 360 |
| LYON PART DIEU | VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD | 417 | 274 |
| LYON PERRACHE | LE CREUSOT-MONTCEAU TGV | 461 | 298 |
| LYON PERRACHE | PARIS GARE DE LYON | 553 | 360 |
| LYON-SAINT EXUPERY TGV | PARIS GARE DE LYON | 553 | 360 |
| MACON LOCHE TGV | PARIS GARE DE LYON | 545 | 353 |
| MARSEILLE ST CHARLES | PARIS GARE DE LYON | 594 | 385 |
| MARSEILLE ST CHARLES | VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD | 510 | 334 |
| MASSY TGV | LYON PART DIEU | 553 | 360 |
| MASSY TGV | LYON PERRACHE | 553 | 360 |
| MASSY TGV | LYON-SAINT EXUPERY TGV | 553 | 360 |
| METZ VILLE | PARIS EST | 587 | 381 |
| METZ VILLE | STRASBOURG | 469 | 307 |
| MEUSE TGV | PARIS EST | 548 | 356 |
| MONTBARD | PARIS GARE DE LYON | 510 | 332 |
| MONTPELLIER SAINT-ROCH | PARIS GARE DE LYON | 592 | 384 |
| MONTPELLIER SAINT-ROCH | VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD | 505 | 329 |
| MULHOUSE VILLE | BESANCON FRANCHE COMTE TGV | 432 | 284 |
| NANCY | PARIS EST | 587 | 381 |
| NANTES | PARIS MONTPARNASSE | 538 | 350 |
| NICE VILLE | PARIS GARE DE LYON | 618 | 400 |
| NIMES | LYON PART DIEU | 518 | 338 |
| NIMES | PARIS GARE DE LYON | 612 | 396 |
| NIMES | VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD | 490 | 319 |
| NIORT | PARIS MONTPARNASSE | 541 | 351 |
| PARIS EST | CHALONS EN CHAMPAGNE | 483 | 315 |
| PARIS EST | REIMS | 431 | 312 |
| PARIS GARE DE LYON | AGDE | 599 | 389 |
| PARIS GARE DE LYON | BELFORT-MONTBELIARD TGV | 603 | 391 |
| PARIS GARE DE LYON | BESANCON FRANCHE COMTE TGV | 540 | 351 |
| PARIS GARE DE LYON | LE CREUSOT-MONTCEAU TGV | 537 | 349 |
| PARIS GARE DE LYON | NIMES PONT DU GARD | 612 | 396 |
| PARIS GARE DE LYON | TOULON | 602 | 390 |
| PARIS GARE DE LYON | VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD | 566 | 368 |
| PARIS MONTPARNASSE | CHATELLERAULT | 523 | 340 |
| PARIS MONTPARNASSE | RENNES | 536 | 348 |
| PARIS MONTPARNASSE | SABLE SUR SARTHE | 513 | 335 |
| PARIS MONTPARNASSE | ST PIERRE DES CORPS | 508 | 331 |
| PARIS NORD | ARRAS | 427 | 319 |
| PARIS NORD | BETHUNE | 463 | 345 |
| PARIS NORD | CALAIS FRETHUN | 605 | 448 |
| PARIS NORD | DOUAI | 446 | 333 |
| PARIS NORD | LENS | 442 | 330 |
| PARIS NORD | VALENCIENNES | 492 | 368 |
| PERPIGNAN | PARIS GARE DE LYON | 618 | 400 |
| POITIERS | PARIS MONTPARNASSE | 529 | 344 |
| STRASBOURG | PARIS EST | 604 | 391 |
| TOURS | PARIS MONTPARNASSE | 508 | 331 |
| VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD | NIMES PONT DU GARD | 490 | 319 |
| VENDOME VILLIERS SUR LOIR | PARIS MONTPARNASSE | 492 | 321 |