

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA iDTGV

1.	Disposiciones generales .....	2
2.	Definiciones .....	2
3.	Tarifas .....	4
4.	Pedido e impresión del billete iDTGV.....	4
4.1.	<i>Responsabilidad del Viajero</i> .....	4
4.2.	<i>¿Cómo realizar un Pedido?</i> .....	4
4.2.1	Elección de vuestro billete iDTGV.....	5
4.2.2	Creación de vuestro Billete iDTGV pendiente del Pedido.....	5
4.2.3	Pago de vuestro Billete iDTGV .....	5
4.3.	<i>Confirmación de vuestro Pedido.</i> .....	6
4.4.	<i>¿Cómo obtener vuestro Billete iDTGV una vez que ha sido creado?</i> .....	7
4.4.1	El Billete Imprimido debe ser correctamente impreso.....	7
4.4.2	El e-billete debe aparecer en la pantalla de vuestro Móvil.....	7
5.	Reglas de convivencia a bordo de los Trenes iDTGV .....	7
5.1.	<i>Reglas de convivencia a bordo – espacio iDzen</i> .....	8
5.2.	<i>Reglas de convivencia a bordo – espacio iDzap</i> .....	8
5.3.	Caso de indisponibilidad del tren iDTGV clásico.....	9
6.	Control y regularización de los Billetes iDTGV.....	9
6.1.	<i>Control de los Billetes iDTGV</i> .....	9
6.1.1	Estipulaciones comunes a los controles de todos los Billetes iDTGV.....	9
6.1.2	Estipulaciones propias al control del Billete Imprimido.....	10
6.1.3	Estipulaciones propias al control del E-Billete.....	10
6.2.	<i>Regularizaciones</i> .....	10
6.2.1	Regularizaciones a título comercial .....	10
6.2.2	Viajeros en situación irregular o fraudulenta.....	11
6.3.	<i>Modalidades de pago en caso de regularización</i> .....	12
7.	Retraso y anulación.....	12
7.1.	<i>Retraso</i> .....	12
7.2.	<i>Anulación</i> .....	13
7.2.1	Anulación de tren.....	13
7.2.2	Anulación de un Servicio Anexo .....	13
8.	Cambio.....	13
8.1.	<i>Los cambios a realizar en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV</i> .....	14
8.1.1	Los cambios de emplazamiento, Servicio Anexo y/o Suplemento.....	14
8.1.2	Los cambios de día/hora de salida, clase de confort y/o Trayecto.....	15
8.2.	<i>El cambio sólo se puede realizar en el Centro de Cambio</i> .....	15
9.	Reserva de servicios específicos para las personas con movilidad reducida.....	16
9.1.	<i>Documentos que tiene que presentar el Viajero de movilidad reducida que se beneficie de uno de los servicios propuestos por iDTGV</i> .....	16
9.2.	<i>Pedido del Billete iDTGV del acompañante de un Viajero de movilidad reducida</i> .	16
9.3.	<i>Reserva del espacio dedicado « silla de ruedas »</i> .....	16
9.4.	<i>Si desea beneficiarse del servicio de acceso a la estación</i> .....	17
9.5.	<i>Si usted va acompañado de un « perro guía para ciegos » o de un « perro de asistencia »</i> .....	17
10.	Grupos.....	17
11.	Equipaje .....	18
11.1.	<i>Límite de equipaje por Viajero</i> .....	18
11.2.	<i>Compra del Suplemento de Equipaje</i> .....	18

11.3.	<i>Transporte de equipaje</i> .....	18
12.	Animal doméstico .....	19
12.1.	<i>¿Cuándo comprar un Suplemento de Animal Doméstico?</i> .....	19
12.2.	<i>Compra de Suplemento de Animal Doméstico</i> .....	19
12.3.	<i>El ambiente a elegir</i> .....	19
13.	Responsabilidad .....	19
13.1.	<i>Para el servicio de transporte ferroviario suministrado por la SNCF</i> .....	19
13.2.	<i>En lo referente a los Billetes iDTGV, Servicios Anexos y Suplementos</i> .....	20
14.	Propiedad Intelectual .....	20
15.	Protección de los datos de carácter personal .....	21
16.	Servicio de usuario y reclamaciones .....	21
17.	Derecho aplicable .....	22

## 1. Disposiciones generales

Con el fin de poderse beneficiar de los productos y servicios de iDTGV, le invitamos a descubrir las presentes condiciones generales de venta (desde ahora las « Condiciones Generales de Venta »).

iDTGV expide Billetes iDTGV y organiza en los Trenes iDTGV Servicios Anexos de los que es productora. Los Billetes iDTGV sólo se pueden solicitar en Internet.

El servicio de transporte está asegurado por la SNCF que posee el dominio técnico del viaje y asume especialmente las obligaciones de seguridad resultantes de su calidad de transportista.

El transporte de Viajeros en los Trenes iDTGV se efectúa en contrapartida del pago previo y definido del precio del Billete iDTGV correspondiente. La aceptación de las Condiciones Generales de Venta, al marcar la casilla específica que aparece en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV los Sitios Vendedores y los Sitios Distribuidores, es necesaria para la validación de su Pedido y condiciona la entrega de los Billetes iDTGV, de los Suplementos y de los Servicios Anexos.

iDTGV se reserva el derecho de modificar las Condiciones Generales de Venta en cualquier momento, entendiéndose que tales modificaciones serán inaplicables a los Pedidos previamente aceptados por iDTGV.

## 2. Definiciones

Los términos definidos a continuación se pueden utilizar indistintamente en singular y en plural.

**Aplicación iDTGV :** Aplicación que puede ser descargada gratis en el Sitio iDTGV o en el sitio móvil iDTGV y que permite al Viajero acceder al sitio móvil iDTGV desde su móvil.

**Haber:** Importe ingresado en la Cuenta de Cliente del Viajero y que se puede utilizar en el Sitio iDTGV para toda compra o cambio de un Billete iDTGV, de un billete iDNIGHT, de un Servicio Anexo y/o un Suplemento. Los Haberes se pueden utilizar también para el cambio de los mencionados productos en el Centro de Cambio. Tienen una duración de validez de 1 año a partir de su inscripción en la Cuenta de Cliente.

**Billete iDTGV:** Término que designa el título de transporte expedido por iDTGV que puede tener el formato de un billete impreso o de un e-billete según la elección del Viajero.

**Billete impreso :** billete de transporte expedido por iDTGV, con el formato de un billete impreso, es decir, de un billete electrónico desmaterializado que debe imprimir el Viajero, y que da acceso a una plaza en un Tren iDTGV. En caso de que el Viajero compre Servicios Anexos y/o Suplementos, aparecerá una mención de esta compra en el Billete impreso.

**Bono de Compra:** Bono con 1 validez de 1 año que puede servir para cualquier compra de un Billete iDTGV y/o de un billete iDNIGHT en el Sitio iDTGV, en el Sitio iDTGV Móvil y en los Sitios Vendedores. Estos bonos se pueden utilizar también en los mencionados sitios de Internet para adquirir, simultáneamente al Pedido de un Billete iDTGV, un

**Servicio Anexo y/o un Suplemento.** Cada Bono de Compra es válido sólo una vez, así, si el valor de un Bono de Compra excede al del producto adquirido, esto no da lugar a devolución alguna ni es posible volver a utilizar este Bono de Compra para una compra posterior.

**Centro de Cambio:** Centro telefónico accesible en el 0.980.982.982 (número sin cargos adicionales) puesto a disposición por iDTGV y abierto todos los días (incluidos los domingos y días de fiesta) de 9h00 a 18h00. Este servicio está disponible únicamente en lengua francesa y permite realizar algunos tipos de cambios de Billetes iDTGV, conforme a las disposiciones del artículo 8 de las Condiciones Generales de Venta.

**Pedido:** Operación a través de la cual usted reserva y paga en línea por medio del intermediario del Sitio iDTGV, del Sitio Móvil iDTGV, de un Sitio Vendedor o de un Sitio Distribuidor, Billetes iDTGV, billetes iDNIGHT y, cuando sea posible, Servicios Anexos así como Suplementos. El reglamento de los mencionados productos se efectúa con tarjeta de crédito (CB, Visa o MasterCard), Haberes o Bonos de Compra en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV y los Sitios Vendedores y con tarjeta de crédito (CB, Visa o MasterCard) únicamente en los Sitios Distribuidores. El Pedido finaliza durante la validación de su pago.

**Cuenta de Cliente:** Cuenta que el Viajero puede crear en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV, transmitiendo algunos de estos datos personales y especialmente su nombre, apellido y fecha de nacimiento. Esta cuenta permite al Viajero recibir haberes de iDTGV y beneficiarse de algunas ventajas detalladas en el Sitio iDTGV y navegar más fácilmente en el Sitio Móvil iDTGV. La consulta de la Cuenta de Cliente es posible únicamente en el Sitio iDTGV y en el Sitio iDTGV Móvil.

**Creación:** Personalización del Billete iDTGV, realizada en el Sitio iDTGV, el Sitio iDTGV Móvil o un Sitio Vendedor, introduciendo el nombre, el apellido y la fecha de nacimiento del Viajero. Sin embargo, en el caso de « Impresión de último minuto » de un billete iDTGV prevista en el artículo 4.4. de las Condiciones Generales de Venta, la Creación de ese Billete iDTGV se realizará sin introducir el nombre, el apellido y la fecha de nacimiento del Viajero.

**Dossier de Viaje:** Conjunto de características de su Recorrido asociadas a un número de referencia que se le comunica para efectuar la Impresión del Billete impreso y/o para cualquier contacto con iDTGV. Un Dossier de Viaje puede incluir hasta 12 Billetes iDTGV de ida y vuelta. Además puede ocurrir que haya varios Dossiers de Viajes en un mismo Pedido (por ejemplo, en caso de reserva de un Billete iDTGV y de un billete iDNIGHT en un Sitio Distribuidor).

**E-billete :** Título de transporte desmaterializado accesible en el Sitio Móvil iDTGV y que da acceso a una plaza en un tren iDTGV. En el caso de una compra por el Viajero de Servicios Anexos y/o Suplementos, una mención de esta compra aparecerá en el E-billete.

**iDNIGHT:** Servicio de transporte ferroviario de Viajeros en trenes nocturnos propuesto por iDTGV.

**iDTGV:** Sociedad por acciones simplificada, cuyo número de IVA es FR95478221021, matriculada en el RCS de Nanterre con el número 478 221 021, cuya sede está situada en el 2, Place de la Défense, 92053 La Défense Cedex, France.

**Impresión:** Emisión del Billete impreso en soporte de papel que tiene lugar después de la Creación del Billete impreso.

**Trayecto:** Trayecto entre una estación de salida y una estación de llegada que el Viajero debe realizar a bordo de un Tren iDTGV.

**Móvil :** Teléfono móvil iPhone que funcione en una red telefónica móvil accesible desde Francia.

**Tren iDTGV:** Conjunto de coches iDTGV, cuyo transporte está asegurado por la SNCF, y que permite que un Viajero efectúe un Trayecto.

**Servicio Anexo:** Conjunto de servicios puestos a su disposición por iDTGV en los Trenes iDTGV. Los Servicios Anexos varían según la fecha del viaje y el ambiente (iDzen o iDzap) elegido y son producidos por iDTGV. El suministro de los Servicios Anexos está regido por las Condiciones Generales de Venta. Cada Servicio Anexo está descrito individualmente en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV y se debe retirar en el coche bar del Tren iDTGV, presentando su Billete iDTGV.

**Servicio de Cliente en Internet:** Servicio propuesto por iDTGV a la atención de los Viajeros, accesible desde el Sitio iDTGV haciendo clic en « Contacto ».

**Sitio Distribuidor:** Sitios de Internet que ponen a la venta los Billetes iDTGV y cuyas direcciones URL no comienzan por <http://ventes.idtgv.com>. Los Sitios Distribuidores permiten únicamente el Pedido de los Billetes iDTGV. La Creación y el cambio de Billetes iDTGV además de la impresión de los Billetes Impresos adquiridos en un Sitio Distribuidor se deberán efectuar en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV.

**Sitio iDTGV:** Sitio internet de iDTGV, localizado en la dirección URL [www.idtgv.com](http://www.idtgv.com), en el que usted se podrá conectar sobre todo para acceder a vuestro Dossier Viaje además de proceder al Pedido, la Creación y el cambio de sus Billetes iDTGV, a la impresión de sus Billetes Impresos y al pedido de Servicios Anexos y Suplementos.

**Sitio Móvil iDTGV :** Sitio internet de iDTGV accesible desde vuestro Móvil después de haber descargado la aplicación iDTGV y al cual usted puede conectarse para acceder a su Dossier Viaje además de poder proceder al pedido, a la creación y al intercambio de vuestros Billetes iDTGV, y al pedido de Servicios Anexos y Suplementos.

**Sitio de Vendedor:** Sitios de Internet de agencias de viaje que ponen a la venta el conjunto de productos iDTGV y cuyas direcciones URL de las páginas que permiten el Pedido de Billetes iDTGV comienzan por <http://ventas.idtgv.com>. Los sitios Vendedores distribuyen los Billetes iDTGV así como los Suplementos y los Servicios Anexos si estos últimos se adquieren simultáneamente al Pedido del Billete iDTGV. La Creación de los Billetes iDTGV y la impresión de los Billetes Imprimidos adquiridos en un Sitio Vendedor se pueden realizar en este mismo sitio de Internet con las condiciones fijadas en los artículos 4.4 y 4.5.1. de las Condiciones Generales de Venta.

**Supervisor:** Agente SNCF que garantiza la seguridad de los Viajeros y que es responsable del control de los Billetes iDTGV mientras el Viajero se esté subiendo en los Trenes iDTGV así como en los mismos Trenes iDTGV. Los Supervisores están reconocidos por el Procurador de la República y jurados de cuentas. Por ello, están habilitados para recoger y revelar la identidad y la dirección de los infractores mientras proceden al control de los Billetes iDTGV (en aplicación del artículo 529-4 II del Código de procedimiento penal). El Supervisor está igualmente encargado de hacer que se respeten las reglas de comportamiento, tal y como se definen en el artículo 5 de las Condiciones Generales de Venta, a bordo de los Trenes iDTGV.

**Suplemento:** Incluye los Suplementos de Animal Doméstico y los Suplementos de Equipaje. Se puede acceder a estos Suplementos en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil de iDTGV, en los Sitios Vendedores, así como en el Centro de Cambio.

**Suplemento de Animal Doméstico:** Suplemento cuya mención aparece en el Billete iDTGV y que da derecho a que el animal doméstico que le acompaña pueda acceder a un Tren iDTGV y a efectuar el trayecto correspondiente con usted en las condiciones fijadas en el artículo 12 de las Condiciones Generales de Venta. Cada Viajero está limitado a la compra de 2 Suplementos de Animal Doméstico por Trayecto.

**Suplemento de Equipaje:** Suplemento cuya mención aparece en el Billete iDTGV y le da derecho a llevar un equipaje extra, más allá de los límites fijados en el artículo 11 de las Condiciones Generales de Venta, durante su viaje en un Tren iDTGV. Cada Viajero está limitado a la compra de 2 Suplementos de Equipaje por Trayecto.

**Coche Bar:** Coche situado en el Tren iDTGV y al que pueden tener acceso los Viajeros para adquirir alimentos y bebidas para consumir en el lugar o llevárselos consigo.

**Usted o el Viajero:** Cualquier persona que haga un Pedido de Billete iDTGV.

### **3. Tarifas**

Las tarifas de los Billetes iDTGV son aplicables a cualquier Viajero.

Sólo los niños con menos de 4 años en la fecha del viaje están autorizados a viajar gratuitamente, pero no pueden, en ese caso, disponer de su propia plaza. Para que los niños de menos de 4 años puedan tener su propia plaza, es necesario adquirir un Billete iDTGV con las condiciones de tarifa normales.

No se puede aplicar ninguna tarifa social, ferroviaria o concertada, reducción de tarifa, tarjeta comercial o programa de fidelización SNCF aplicable en las tarifas propuestas por iDTGV para efectuar un Trayecto en un Tren iDTGV.

Además, usted no se beneficia, al tomar los Trenes iDTGV, de las tarifas de la SNCF propuestas por los servicios complementarios en la venta de un billete SNCF, especialmente los « Servicio de equipaje a domicilio » y « Auto/Tren ».

### **4. Pedido e impresión del billete iDTGV.**

#### **4.1. Responsabilidad del Viajero**

Para solicitar y regular el Pedido, usted debe ser mayor de edad o menor emancipado, estar capacitado jurídicamente para contratar y respetar las Condiciones Generales de Venta. Usted es financieramente responsable de los Pedidos que se efectúan en su nombre por cuenta suya o por cuenta de terceros. Usted garantiza igualmente la veracidad y la exactitud de la información que proporciona.

#### **4.2. ¿Cómo realizar un Pedido?**

Debe realizar su pedido directamente en línea en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV, un Sitio Vendedor o un Sitio Distribuidor. El conjunto de la información relativa a su pedido figura en su Dossier de Viaje.

Los Billetes iDTGV se pueden pedir como muy pronto 6 meses antes de la fecha de salida del tren que desee coger. La compra de un Billete iDTGV se puede realizar como muy tarde 5 horas antes de la salida del tren.

#### 4.2.1 Elección de vuestro billete iDTGV.

Cuando usted pide un Billete iDTGV, puede elegir:

- el número de Viajeros;
- las fechas y las horas de ida y/o de vuelta;
- el Trayecto;
- el ambiente de viaje (iDzap e iDzen) ;
- la clase de confort deseada en el interior del tren (primera o segunda);
- llegado el caso, los Servicios Anexos y/o los Suplementos (únicamente en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV y en los Sitios Vendedores).

En el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV y los Sitios Vendedores, se le propone un servicio de visualización de emplazamiento. Este servicio, que le ayuda en su selección, sólo se le proporciona a título indicativo. En ningún caso, el emplazamiento que usted visualiza puede tener valor contractual ni permite comprometer la responsabilidad de iDTGV.

Además, en los Sitios Distribuidores el respeto de la elección que usted ha emitido con respecto al ambiente de viaje sólo se asegura dentro del límite de plazas disponibles y le será confirmado al término de su pago.

Si está conectado a un Sitio Distribuidor, debe dirigirse, después de la validación de su Pedido, al Sitio iDTGV o al Sitio Móvil iDTGV para pedir los Servicios Anexos y/o Suplementos.

Entre las proposiciones de Billetes iDTGV que se le presentan, tiene que seleccionar el Billete iDTGV que mejor le convenga, y después asegurarse de que éste se ha creado según las indicaciones que ha introducido.

Al final de la elección del Billete iDTGV, introduzca los datos de la persona titular de la cuenta en el banco para permitir el pago (nombre, apellido, dirección de correo electrónico).

#### 4.2.2 Creación de vuestro Billete iDTGV pendiente del Pedido.

Puede usted proceder a la Creación de vuestro Billete iDTGV durante vuestro Pedido según las modalidades siguientes:

- En el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV y los Sitios Vendedores : puede marcar con una cruz la casilla que indica que no desea entrar las informaciones Viajero más tarde y así, proceder inmediatamente a la Creación de vuestro Billete iDTGV (también puede tachar la casilla que indica que usted desea entrar las informaciones Viajero más tarde y proceder a la Creación de vuestro billete iDTGV después de haber pagado vuestro pedido, conformemente a las disposiciones del artículo 4.4 de las Condiciones Generales de Venta).
- En los Sitios Distribuidores : puede proceder a la Creación de vuestro Billete iDTGV en la misma página internet que en la que acepta las Condiciones Generales de Venta.

#### 4.2.3 Pago de vuestro Billete iDTGV

El pago se efectúa directamente en iDTGV cuando la compra se realiza desde el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV o los Sitios Vendedores y a través de una agencia de viaje cuando la compra se realiza desde un Sitio Distribuidor. Este pago se efectúa exclusivamente en euros, para importes mínimos de 1 Euro y máximo de 860 Euros por día y por tarjeta de pago. Además, como medida de seguridad y para limitar los riesgos en caso de fraude de tarjeta de pago, usted no podrá efectuar más de tres pagos al día con la misma tarjeta de pago en iDTGV.

Los modos de pago aceptados son:

- las tarjetas de pago emitidas en Francia por las redes Carte Bleue, EUROCARD, MASTERCARD y VISA;
- las tarjetas de pago emitidas en la Unión Europea, en los Estados Unidos, en Andorra, en Suiza, en Mónaco y en Liechtenstein por las redes EUROCARD, MASTERCARD y VISA ;
- los Haberes en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV y los Sitios Vendedores;
- los Bonos de Compra en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV y los Sitios Vendedores;

En caso de pago con tarjeta de pago, su relevé bancario indicará una transacción bancaria por producto (Billete iDTGV, Servicio Anexo o Suplemento) en vez de por el conjunto de productos que usted haya adquirido durante una única transmisión de datos bancarios. Por ejemplo, un Viajero que haya adquirido un Billete iDTGV de ida y vuelta y un Servicio Anexo, verá que aparecen tres transacciones en su relevé bancario.

Los pagos efectuados desde el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV y los Sitios Vendedores son encriptados según el procedimiento SSL (*Secure Socket Layer*).

En caso de pago con Bono de Compra, si el valor de este bono es superior al precio a pagar en línea durante su Pedido, esto no dará lugar a una restitución, de parte de iDTGV, de la diferencia entre el valor del mencionado bono y el precio de su Pedido, el Viajero perderá el importe de esta diferencia.

Después de la validación de vuestro Pedido, no dispondrá de un derecho de retractación, Vuestro Billete iDTGV es entonces intercambiable pero no es, a la excepción del caso mencionado en el artículo 7.2.1 de las Condiciones Generales de Venta, no reembolsables.

#### 4.3. Confirmación de vuestro Pedido.

Después del pago de vuestro Pedido, una confirmación os será enviada automáticamente por correo electrónico, con la advertencia del detalle de esta última e identificación de la referencia de vuestro Dossier de Viaje.

iDTGV declina toda responsabilidad en caso de no recepción por el Viajero de ese correo electrónico que no sería debido a una falta de sus obligaciones de la parte de iDTGV (caso de fuerza mayor, error en la dirección de correo electrónico transmitida a iDTGV por los Viajeros, mal parametraje de vuestro buzón de recepción de correos electrónicos etc.).

¿Cómo proceder a la Creación de vuestro billete iDTGV al final del pago de vuestro Pedido?

Usted no puede retirar vuestro Billete iDTGV en una agencia de viajes o en la SNCF (taquillas de estaciones, tiendas, autómatas).

Al final de vuestro Pedido, puede proceder a la Creación de su Billete iDTGV:

- inmediatamente después de su Pedido en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV o en un Sitio Vendedor, pinchando en el enlace "imprimir mi billete" e indicando su nombre, apellido y fecha de nacimiento.
- A partir de vuestro e-mail de confirmación, pinchando en el enlace "imprimir mi billete" e indicando su nombre, apellido y fecha de nacimiento.
- a partir del Sitio iDTGV, pinchando en el icono "Mi iDTGV" y sobre "Mis viajes" e indicando (i) su dirección de correo electrónico y su referencia de Dossier de Viaje (ii), vuestra referencia de Dossier de Viaje y vuestra dirección de correo electrónico, su Trayecto y vuestra fecha de salida. Le permitirán acceder a la página de Internet de Creación de su Billete iDTGV donde deberá indicar su nombre, apellido y fecha de nacimiento.
- A partir de la aplicación iDTGV pinchando en el icono "Mis Viajes" que aparecen en la página principal e indicando (i) si está conectado a la aplicación : vuestra referencia de Dossier de Viaje y vuestra dirección de correo electrónico o (ii) si no está conectado a la aplicación : (a) vuestra dirección de correo electrónico y la contraseña de Vuestra Cuenta Cliente o (b) de vuestra referencia de Dossier de Viaje y vuestra dirección de correo electrónico.

Sin embargo, si procede a la Creación de su Billete iDTGV en las 5 horas anteriores a su salida, es posible que no se le pida que indique su nombre, apellido y fecha de nacimiento y que su Billete iDTGV, individualizado por el sesgo de su código de barras, indique únicamente la mención « Impresión de último minuto ».

Sin embargo, iDTGV le recomienda encarecidamente, para simplificar las cosas, proceder a la Creación y llegado el caso a la Impresión de su Billete iDTGV como muy tarde 5 horas antes de la salida de su tren.

iDTGV declina toda responsabilidad para las anomalías que pueden ocurrir en el Pedido o en la Creación del Billete iDTGV, en la medida o no son intencionalmente provocadas por iDTGV o por culpa de una negligencia de este último.

Por fin, conformemente al artículo 8 de las Condiciones Generales de Venta, cada intercambio de billete iDTGV llevara a una nueva Creación de Billete iDTGV a partir del Sitio iDTGV o del Sitio Móvil iDTGV.

#### 4.4. ¿ Cómo obtener vuestro Billete iDTGV una vez que ha sido creado?

##### 4.4.1 El Billete Imprimido debe ser correctamente impreso.

La Impresión del Billete puede ser realizada al final de la Creación del Billete :

- En el Sitio iDTGV o en un Sitio Vendedor, pinchando en el enlace “Imprimir mi billete”.
- A partir del e-mail de confirmación, pinchando en el enlace “Imprimir mi billete” ; o
- A partir del Sitio iDTGV, pinchando en el icono “Mi iDTGV” seguido de “Mis Viajes” e indicando (i) vuestra dirección de correo electrónico y vuestra referencia de Dossier Viaje, (ii) vuestra referencia de Dossier Viaje y su nombre y apellido o (iii) vuestra dirección de correo electrónico, vuestro Trayecto y vuestra fecha de salida.

**El Billete Imprimido es válido únicamente si es impreso en papel A4 blanco, en blanco por las dos caras, sin modificación del tamaño de Impresión, en formato de retrato (vertical) con una impresora láser o de chorro de tinta. Por lo tanto, éste no se puede presentar en otro soporte (electrónico, pantalla, etc. Sólo puede imprimir un Billete Imprimido a la vez por folio de papel A4 (sin que esté por las dos caras).**

Es necesaria una buena calidad de impresión. Los Bilettes Imprimidos parcialmente impreso, manchado, estropeado o ilegible no serán aceptados a bordo y se considerará no válido. En caso de incidente o de mala calidad de Impresión, deberá volver a imprimir de nuevo su Billete Imprimido.

Para verificar la buena calidad de la Impresión, asegúrese de que la información escrita en el Billete Imprimido, el texto en la trama de la imagen y sobre todo el código de barras, se puedan leer.

Conforme al artículo 6.1 de las Condiciones Generales de Venta, si usted ha creado su Billete Imprimido pero no puede presentar una versión impresa, si presenta un Billete Imprimido en un soporte distinto al que se requiere en el presente artículo o si presenta un Billete Imprimido con una calidad de Impresión que no sea suficiente, deberá pagar la suma de 5 Euros correspondiente a los gastos de emisión a bordo.

La impresión se efectuará desde su ordenador configurado (usted debe disponer de un ordenador conectado a Internet y equipado con el programa *Acrobat Reader* así como una impresora láser o de chorro de tinta de resolución mínima de 300 dpi). Para su comodidad, le aconsejamos que se presente al menos 30 minutos antes de la salida del tren para imprimir sus Bilettes iDTGV en los quioscos iDTGV.

Además, iDTGV declina cualquier responsabilidad por las anomalías que puedan surgir durante el curso de Impresión de los Bilettes Imprimidos en la medida en que éstas no han sido provocadas intencionalmente por iDTGV o debido a la negligencia de esta última.

Finalmente, su Billete Imprimido puede ser objeto de un cambio en las condiciones del artículo 8 de las Condiciones Generales de Venta. Conforme a este artículo, cada cambio de Billete Imprimido le obliga a proceder a una n Impresión del Billete Imprimido, y ésta sólo se puede realizar en el Sitio iDTGV.

La presentación de un Billete iDTGV antes del cambio en lugar del Billete Imprimido después del mencionado cambio, se considerará como una imposibilidad de presentación del Billete Imprimido. Como consecuencia, conforme al artículo 6.1 de las Condiciones Generales de Venta, usted deberá pagar la suma de 5 Euros correspondiente a los gastos de emisión a bordo.

##### 4.4.2 El e-billete debe aparecer en la pantalla de vuestro Móvil.

Para permitir la visualización del E-billete en la pantalla de vuestro Móvil, debe elegir la opción “Mis E-bilettes” en la página principal de la aplicación iDTGV intitulada “Mi iDTGV”. Vera aparecer la lista de los E-bilettes que ha pedido y creado. En esa lista, deberá escoger el E-billete que deberá ser controlado en vuestro trayecto. Este último aparecerá entonces en la pantalla de vuestro Móvil, que permitirá el control del billete por un agente de la SNCF.

La presentación del E-billete antes del cambio en vez del E-billete al final de ese cambio será considerada como una imposibilidad de la presentación del E-Billete. Así, conformemente al artículo 6.1 de las Condiciones Generales de Venta, deberá pagar los 5 Euros correspondientes a los desgastes de emisión a bordo.

## 5. Reglas de convivencia a bordo de los Trenes iDTGV

Mientras esté usando las instalaciones de la SNCF, deberá respetar las normas de seguridad aplicables a los trenes, así como las prescripciones de naturaleza legales y reglamentarias (especialmente la ley del 15 de julio de 1845 y su decreto de aplicación n° 730 del 22 de marzo de 1942) que organizan la política, la seguridad y con vistas a garantizar el buen orden en los trenes, en las estaciones y en las vías férreas, tal y como se muestran en las principales estaciones ferroviarias.

**Además, al utilizar los Trenes iDTGV, usted está obligado a respetar las reglas especiales de vida a bordo de éstos, y sobre todo las reglas que siguen:**

- los Trenes iDTGV son en su totalidad para no fumadores;
- Usted se compromete a respetar la propiedad de los lugares y del material.
- Debe observar las reglas especiales de convivencia a bordo de los Trenes iDTGV correspondientes a los ambientes iDzen e iDzap (el Supervisor puede modificar su emplazamiento en caso de que no respete estas reglas);
- Usted está obligado a instalarse en la plaza que indica su Billete iDTGV. Si desea efectuar algún cambio, debe dirigirse previamente al Supervisor que tendrá toda libertad para aceptar o no el cambio.

#### **5.1. Reglas de convivencia a bordo – espacio iDzen**

**Cuando usted elige viajar en el espacio iDzen, que es un espacio de calma y serenidad, debe adoptar un comportamiento apropiado y en especial, se le pide:**

- que se conduzca con calma y en silencio;
- que mantenga su teléfono móvil en modo « silencioso » durante el Recorrido;
- que no utilice aparatos ruidosos o sonoros (salvo si utiliza unos cascos);
- para los Viajeros acompañados por niños, que los cuiden bajo su responsabilidad y que ejerzan una especial vigilancia para evitar toda perturbación de la serenidad del espacio iDzen.

**Los animales domésticos, de “gran tamaño” (como definidos en el artículo 12.1 de las Condiciones Generales de Venta) son prohibidos en el espacio iDzen, mientras que los animales domésticos de “pequeño tamaño” (como definidos en el artículo 12.1 de las Condiciones Generales de Venta) son claramente desaconsejados.**

**Como consecuencia, usted ya dispone de un Billete iDTGV con una plaza en el espacio iDzen y viaja con un animal de “pequeño tamaño”, el Supervisor le puede proponer un nuevo emplazamiento en el seno del espacio iDzap.**

**Los « perros guía de ciegos » y los « perros de asistencia » mencionados en el artículo 9.5 de las Condiciones Generales de Venta están autorizados a viajar en el espacio iDzen.**

#### **5.2. Reglas de convivencia a bordo – espacio iDzap**

**El espacio iDzap es un espacio de cordialidad, está, pues, especialmente adaptado a los niños de menos de 12 años y a los grupos de personas que viajen juntas.**

**Usted debe, no obstante, respetar la comodidad de los otros Viajeros**

**Los animales domésticos « de pequeño tamaño » (como los que se definen en el artículo 12.1 de las Condiciones Generales de Venta) son admitidos gratuitamente en el transporte siempre que:**

- los otros Viajeros acepten la presencia de su animal doméstico (conformemente al artículo 12.3 de las Condiciones Generales de Venta, si esa presencia llegaría a molestar a otro Viajero, el Supervisor tendrá la posibilidad de cambiarle a usted de sitio en el tren iDTGV);
- Usted asuma toda su responsabilidad;
- Usted respete las reglas de convivencia del espacio iDzap;
- su animal doméstico esté dentro de un contenedor cuyas dimensiones no superen los 45 cm x 30 cm x 25 cm.

**Si usted está acompañado de un animal doméstico « de gran tamaño », como se define en el artículo 12 de las Condiciones Generales de Venta, debe adquirir un Suplemento por Animal Doméstico tal y como se define en dicho artículo. Este suplemento, sin embargo, no es necesario para los « perros guía de ciegos » y los « perros de asistencia » como se menciona en el artículo 9 de las Condiciones Generales de Venta.**

### **5.3. Caso de indisponibilidad del tren iDTGV clásico.**

En caso de indisponibilidad de un tren iDTGV clásico, es decir, compuesto entre otras cosas de un Vagón Bar que propone un menú especial iDTGV, y capacitado para ofrecer Servicios Anexos, iDTGV es susceptible de hacerle viajar en un tren iDTGV que no tenga las mismas características (menú diferente propuesto en el Vagón Bar, ausencia de Servicios Anexos etc.) Haciendo vuestro Pedido de Billete iDTGV, usted acepta que una tal eventualidad se produzca, sobre todo en caso de huelga parcial o total.

En la hipótesis en la que la indisponibilidad del tren iDTGV clásico llevaría a la imposibilidad de iDTGV de poner a su disposición los Servicios Anexos que usted ha pedido, iDTGV os reembolsaría según las condiciones detalladas en los párrafos 2 y 3 del artículo 7.2.2 de las Condiciones Generales de Venta, el párrafo 1 de ese artículo siendo relativo a las proposiciones de cambio que pueden ser emitidas por iDTGV que no le serían aplicables.

## **6. Control y regularización de los Billetes iDTGV**

### **6.1. Control de los Billetes iDTGV**

#### **6.1.1 Estipulación comunes a los controles de todos los Billetes iDTGV.**

Para el acceso a los Trenes iDTGV, la reserva de una plaza así como la posesión de un Billete iDTGV válido (con la exclusión de cualquier título de transporte SNCF) son obligatorios.

Usted debe llegar como muy tarde 5 minutos antes de la salida del tren. Después de este tiempo, iDTGV no le garantiza el acceso a bordo. Sin embargo, se le aconseja encarecidamente presentarse en el embarque 20 minutos antes de la salida.

Los Billetes iDTGV se dispensan picados, ya que el control de Billetes iDTGV se realiza bajo la autoridad de un Supervisor en el momento de su embarque en el Tren iDTGV.

Sin embargo, aunque el control del Billete iDTGV tiene lugar en el momento del embarque a bordo del Tren iDTGV, usted debe poder presentar su Billete iDTGV a los agentes de la SNCE que se lo soliciten en las estaciones y en los trenes.

Los Billetes iDTGV son personales y no se pueden ceder. Por lo tanto, usted debe poder presentar un documento de identidad oficial, en curso de validez con fotografía: documento nacional de identidad, pasaporte, permiso de conducir o permiso de estancia al Supervisor. Los libros de familia se aceptan para los niños. Si usted no puede presentar uno de los documentos de identidad mencionados, la sanción que se le aplicará es la señalada en el artículo 6.2.1.A de las Condiciones Generales de Venta.

Si usted ha creado su Billete iDTGV pero no presentarle o si ha cambiado un Billete iDTGV y no presenta la última versión, podrá acceder a bordo de los Trenes iDTGV, después de la verificación del Supervisor o de cualquier agente de la SNCF, en base a un documento de identidad oficial, del registro de su identidad en la lista de los Viajeros y previo pago de la suma de 5 euros correspondientes a los gastos de emisión a bordo.

También deberá abonar dicha suma si no puede presentar un Billete iDTGV .

- Usted haya procedido a la Creación de su Billete iDTGV y que la identidad inscrita durante la Creación de este billete sea la mencionada en el documento de identidad que presenta;
- Usted no haya procedido a la Creación de su Billete iDTGV y que la identidad de la persona que ha pagado dicho billete durante su Pedido sea la mencionada en el documento de identidad que usted presenta;
- Usted no ha procedido a la Creación de su Billete iDTGV y la identidad de la persona que ha pagado el mencionado billete durante su Pedido no es la mencionada en el documento de identidad que usted presenta, pero puede comunicar la referencia del Dossier de Viaje correspondiente a la identidad de la persona que ha realizado su Pedido.

Sin embargo, si usted no ha procedido a la Creación de su Billete iDTGV y la identidad de la persona que ha pagado el mencionado billete durante su Pedido no es la mencionada en el documento de identidad que usted presenta y usted no puede comunicar la referencia del Billete de Viaje correspondiente a la identidad de la persona que ha realizado su Pedido, se le podrán aplicar las regulaciones previstas en el artículo 6.2.1.A de las Condiciones Generales de Venta.

Además, salvo en caso de error manifiesto, el Viajero reconoce y acepta que la información resultante de los sistemas de información de iDTGV tal y como se reflejan en el dispositivo de lectura de los códigos de barras en el momento del control electrónico de los Billetes iDTGV, tiene fuerza probatoria en cualquier reclamación o cualquier litigio relativo a la validez de los Billetes iDTGV. Este dispositivo de control viene, en efecto, a constatar la validez de los Billetes iDTGV a partir de la última información actualizada en el sistema de información de iDTGV.

Así, en caso de control electrónico que establezca la no validez de un Billete iDTGV, presentado por el Viajero, la información incluida en el dispositivo de lectura de los códigos de barras de iDTGV dará fe y el Billete iDTGV no será válido. De la misma manera, si el dispositivo de lectura de los códigos de barras de iDTGV, valida un Billete iDTGV todo ello invalidando la compra de un Servicio Anexo o de un Suplemento que sin embargo se menciona en el Billete iDTGV, esta mención de la compra de un Servicio Anexo o de un Suplemento no será válida.

Finalmente, iDTGV declina toda responsabilidad en caso de pérdida, robo o utilización ilícita de los Billetes iDTGV, sobre todo en caso de pérdida o de robo del Móvil del Viajero.

#### 6.1.2 Estipulaciones propias al control del Billete Imprimido.

Para el acceso al Tren iDTGV, la detención de un Billete Imprimido conformemente al artículo 4.5.1 de las Condiciones Generales de Venta es obligatoria. Así, si usted crea el Billete Imprimido, pero lo presenta en un soporte que no es el requerido en el artículo 4.5.1 de las Condiciones Generales de Venta, o con una calidad de impresión que no es la suficiente en aplicación de ese artículo. Podrá acceder al borde de los trenes iDTGV, únicamente después de la verificación por parte del Supervisor o por cualquier agente de la SNCF, mostrando una pieza de identidad oficial, el registro de vuestra identidad en la lista de los Viajeros pagando los 5 Euros correspondientes a los gastos de emisión a bordo. En el caso contrario, las regularizaciones previstas en el artículo 6.2.1.A de las Condiciones Generales de Venta os serán aplicables.

#### 6.1.3 Estipulaciones propias al control del E-Billete

Para el acceso a los Trenes iDTGV, la detención de un billete y la presentación de un E-Billete, conformemente al artículo 4.5.2 de las Condiciones de Venta es obligatoria.

Usted debe poder presentar vuestro E-Billete en la pantalla de su Móvil, al Supervisor, o a cualquier otro agente de la SNCS haciendo la demande en el embarque en el Tren iDTGV, en las estaciones y en los trenes. Con el fin de permitir el control de vuestro E-Billete, debe asegurarse que puede acceder a la aplicación iDTGV y que la batería de vuestro Móvil esté lo suficientemente cargada como para permitir la visualización de vuestro E-Billete. Así, si ha creado su E-Billete pero vuestro Móvil no permite que este último aparezca, por ejemplo por una batería insuficiente, o la ausencia de cobertura, podrá acceder al borde de los trenes iDTGV, únicamente después de la verificación por parte del Supervisor o por cualquier agente de la SNCF, mostrando una pieza de identidad oficial, el registro de vuestra identidad en la lista de los Viajeros pagando los 5 Euros correspondientes a los gastos de emisión a bordo. En el caso contrario, las regularizaciones previstas en el artículo 6.2.1.A de las Condiciones Generales de Venta os serán aplicables.

#### 6.2. Regularizaciones

##### 6.2.1 Regularizaciones a título comercial

Si se encuentra sin Billete iDTGV o con un título de transporte no válido, y se presenta espontáneamente ante el Supervisor señalándole la irregularidad de su situación desde su embarque a bordo de un Tren iDTGV, el Supervisor podrá realizar una regularización comercial, dentro del límite de plazas disponibles en el Tren iDTGV.

Las regularizaciones a título comercial se efectúan en las condiciones precisadas a continuación.

##### A. Defecto de compra previa de Billete iDTGV o Billete iDTGV no válido en el Tren iDTGV

Sea cual sea el Trayecto en cuestión, las modalidades de regularización aplicadas son:

- si usted viaja en primera clase, debe adquirir el precio máximo de la primera clase del cuadro de tarifas iDTGV en vigor para el Trayecto y el periodo correspondientes, con un aumento de 10 euros correspondiente a los gastos de emisión a bordo.
- si usted viaja en segunda clase, debe adquirir el precio máximo de la segunda clase del cuadro de tarifas iDTGV en vigor para el Trayecto y el periodo correspondientes, con un aumento de 10 euros correspondiente a los gastos de emisión a bordo.

La suma correspondiente a esta regularización comercial deberá ser abonada inmediatamente por el Viajero al Supervisor.

##### B. Cambio de Clase

A bordo del Tren iDTGV, si se quiere cambiar a una clase superior a la que figura en su billete iDTGV, se debe hacer con el acuerdo previo del Supervisor ante el cual se tiene que presentar el Viajero.

Si el cambio de clase está autorizado, el Supervisor percibirá la diferencia entre el precio máximo de la primera clase del cuadro de tarifas iDTGV en vigor en el Trayecto y el periodo correspondientes, desquitándolo del precio del Billete iDTGV presentado por el viajero.

La suma correspondiente a esta regularización comercial deberá ser abonada inmediatamente por el Viajero al Supervisor.

## 6.2.2 Viajeros en situación irregular o fraudulenta

**A. Usted se encuentra en situación irregular si, después de la salida del tren y sin que se haya dirigido previa y espontáneamente al Supervisor, no puede presentarle un Billete iDTGV válido, es decir, especialmente si:**

- usted no dispone de un documento de identidad oficial, en curso de validez y con fotografía (documento nacional de identidad, pasaporte, permiso de conducir o permiso de estancia) justificando que usted es la persona mencionada en el Billete iDTGV que presenta;
- usted viaja en un Tren iDTGV en condiciones de Trayecto, fecha, hora, tren y de clase, comodidad y ambiente diferentes de las mencionadas en su Billete iDTGV;
- usted utiliza un título de transporte que no sea un Billete iDTGV;
- la no validez de su Billete iDTGV se establece después del control electrónico efectuado por el dispositivo de lectura de códigos de barras de iDTGV (excepto en el caso contemplado en el artículo 6.1 de las Condiciones Generales de Venta, de que el Viajero no presente la última versión de su Billete iDTGV cuando el mencionado billete sea objeto de un cambio).

**En el momento del control de los Billetes iDTGV, si usted no ha señalado previa y espontáneamente su situación irregular al Supervisor en las condiciones definidas más arriba, deberá regularizar su situación abonando de inmediato una suma cuyo importe se indica a continuación:**

- si viaja en primera clase: deberá adquirir el precio máximo de la primera clase del cuadro de tarifas iDTGV en vigor para el Trayecto y el periodo correspondientes, aumentado con una indemnización global de 25 euros;
- si viaja en segunda clase: deberá adquirir el precio máximo de la segunda clase del cuadro de tarifas iDTGV en vigor para el Trayecto y el periodo correspondientes, aumentado con una indemnización global de 25 euros;

**La indemnización se aplica por cada viajero en situación irregular. Toda situación irregular será objeto de un atestado por proceso verbal redactado por el Supervisor.**

**Por otra parte, en caso de subida o bajada efectuada en una estación no indicada en su Billete iDTGV, la indemnización global de regularización que le será aplicada será de 35 euros, sin que usted haya pagado el precio de un nuevo Billete iDTGV.**

**B. Usted estará en situación fraudulenta si, sobre todo, se encuentra en las zonas de embarque, de desembarque o en un Tren iDTGV:**

- utiliza un Billete iDTGV alterado;
- utiliza un Billete iDTGV falsificado;
- utiliza un Billete iDTGV establecido con el nombre de otra persona;
- utiliza un Billete iDTGV cuyo precio no se haya pagado de forma válida.

**En caso de situación fraudulenta, las modalidades de regularización aplicadas son:**

- si viaja en primera clase: deberá adquirir el precio máximo de la primera clase del cuadro de tarifas iDTGV en vigor para el Trayecto y el periodo correspondientes, aumentado con una indemnización global de 121 euros;
- si viaja en segunda clase: deberá adquirir el precio máximo de la segunda clase del cuadro de tarifas iDTGV en vigor para el Trayecto y el periodo correspondientes, aumentado con una indemnización global de 121 euros;

**La indemnización se aplica por Viajero en situación fraudulenta. Toda situación fraudulenta será objeto de un atestado por proceso verbal redactado por el Supervisor.**

**Toda utilización fraudulenta de un Billete iDTGV puede entrañar su retención inmediata y, llegado el caso, la apertura de persecuciones judiciales.**

**Si usted está en posesión de un Billete iDTGV alterado, falsificado o sin pagar, podrá además ser objeto de una demanda por estafa. Los procesos verbales de infracción entran en el marco de la ley relativa a la seguridad diaria del 15 de noviembre de 2001 y especialmente del delito de « fraude de costumbre ».**

### 6.3. *Modalidades de pago en caso de regularización*

Toda percepción efectuada por los Supervisores, da lugar al establecimiento de un recibo que, llegado el caso, puede tener valor de título de transporte en los Trenes iDTGV. A bordo de un Tren iDTGV, los pagos se efectúan con cheque bancario o postal, en especie (en euros) o por tarjeta de crédito francesa de memoria que muestre el logotipo CB, con la excepción de las tarjetas de autorización sistemática (aquellas cuyos caracteres o números no están en relieve). Las tarjetas de crédito extranjeras internacionales de pista, que lleven el logo CB, VISA o Mastercard, se aceptan también.

La aceptación de cheques está sometida a la presentación de un documento de identidad oficial con fotografía y en curso de validez y de un segundo documento oficial si el importe del cheque es superior a 150 euros.

Si usted no puede o no quiere pagar en el momento la suma que se le reclama y rechaza así la transacción propuesta, el Supervisor establecerá un proceso verbal de constatación de la infracción. En ese caso, los gastos de dossier de 38 euros se añaden a la suma inicial.

Entonces, usted dispondrá del plazo previsto por la ley:

- Para regular el importe de la transacción que incluye:
  - el importe de la regularización solicitada;
  - los gastos de dossier, conforme a las disposiciones del artículo 529-4 del Código de procedimiento penal y a los de los artículos 80-4 a 80-7 del decreto n° 730 del 22 de marzo de 1942 modificado.
- Para enviar una protesta motivada al Servicio de Recaudación de los procedimientos verbales SNCF – BP 8075 – 34507 BEZIERS CEDEX que será enviada posteriormente al Procurador de la República.

Mientras proceden al control de la existencia y la validez de los Billetes iDTGV, los Supervisores están habilitados para señalar la identidad y la dirección de los infractores.

Si un infractor rechaza o se encuentra ante la imposibilidad de justificar su identidad, el Supervisor rendirá cuentas inmediatamente a cualquier oficial de policía judicial de la policía nacional o de la gendarmería nacional territorialmente competente, que podrá entonces ordenar la presentación sin dilación del infractor.

Si el reglamento no se efectúa dentro del plazo legal impartido y en ausencia de protesta, el infractor será objeto de persecuciones legales conforme a las disposiciones de los artículos 529-2 y siguientes del Código de procedimiento penal.

## 7. Retraso y anulación

### 7.1. Retraso

iDTGV se compromete, en la medida de lo posible, a respetar los horarios publicados en la fecha del Pedido. En el caso de una modificación del horario previsto en el Billete iDTGV antes de la fecha de salida, iDTGV haría todo lo que estuviera en sus manos por informarle lo antes posible.

En caso de retraso en la estación de llegada de entre 60 y 119 minutos con respecto al horario previsto en el Billete iDTGV e imputable a la SNCF en su calidad de transportista, se le ofrecerá una compensación del 25% del precio del Billete iDTGV de ida correspondiente al retraso (es decir del precio pagado por un Trayecto de ida, descontando el precio de eventuales Servicios Anexos y/o Suplementos) en forma de Bono de Compra enviado a la dirección electrónica que usted habrá señalado durante su Pedido.

En caso de retraso en la estación de llegada superior a 120 con respecto al horario previsto en el Billete iDTGV e imputable a la SNCF en su calidad de transportista, usted se verá indemnizado con un 50 % del precio del Billete iDTGV de ida correspondiente al retraso (es decir del precio pagado por un Trayecto de ida, descontando el precio de eventuales Servicios Anexos y/o Suplementos) en forma de Bono de Compra enviado a la dirección electrónica que usted habrá señalado durante su Pedido.

En ningún caso el retraso de un tren en la estación de llegada podrá dar lugar a reembolso económico alguno (en especie, por giro bancario, etc.).

Este compromiso no es aplicable cuando el retraso es inferior a 60 minutos o debido a una causa no imputable a la SNCF. Un retraso no imputable a la SNCF puede especialmente estar causado por un acto de mala voluntad, una manifestación de personas externas a la SNCF, la supervención de un obstáculo en la vía, un incidente climático, un accidente de personas o una alerta de seguridad en la estación. Un retraso imputable a la SNCF puede ser causado, especialmente, por un fallo de su material o un incidente catenario.

En caso de retraso de más de 60 minutos, iDTGV le enviará directamente un email a la dirección electrónica que usted haya señalado en su Pedido para indicarle si dicho retraso es susceptible de compensación en aplicación del presente artículo. De este modo, no será necesaria ninguna gestión de su parte.

## **7.2. Anulación**

### **7.2.1 Anulación de tren**

En el caso de que debiera tener lugar la anulación de un tren, iDTGV haría todo lo que esté en sus manos por informarle lo antes posible.

Si esta anulación es imputable a iDTGV o a la SNCF en su calidad de transportista, iDTGV podrá proponerle hacerle viajar en otro Tren iDTGV, que circule a fechas y/o horas diferentes. En caso de ausencia de una tal propuesta o en caso de negación o de ausencia de respuesta de vuestra parte durante un plazo de 3 días a partir de su recepción, le será propuesta una compensación a título comercial. Esta última se hará en forma de un vale para el Viajero de una cantidad idéntica al que se ha pagado para la compra vuestro Billete iDTGV de ida anulado con posibles Servicios Anexos y Suplementos añadidos a este Billete iDTGV, aumentado de un porcentaje que no podrá ser inferior al 10% del importe de vuestro Billete iDTGV ida y vuelta anulado. Ese vale os será enviado por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico que habrá indicado en el momento del Pedido.

Sin embargo, tendrá la posibilidad de contactar con el Servicio Cliente en Internet para pedir la anulación de ese Vale para ser reembolsado del precio exacto del Billete iDTGV de ida y vuelta anulado, aumentado de Servicios Anexos eventuales y Suplementos añadidos a ese Billete iDTGV. Ese reembolso será efectuado por transferencia bancaria en la cuenta de la persona que habrá pagado inicialmente el Billete iDTGV anulado.

iDTGV se esforzará por informarle, por correo electrónico de las razones de la anulación y, llegado el caso, procederá a la transferencia bancaria del reembolso.

iDTGV no efectúa ningún reembolso para las anulaciones de Billetes iDTGV por razones personales, profesionales o de salud.

### **7.2.2 Anulación de un Servicio Anexo**

#### **A. Indisponibilidad de un Servicio Anexo**

En el caso de indisponibilidad de un Servicio Anexo cuyo pago haya sido ya efectuado, iDTGV le propondrá en el curso de su viaje la elección entre un Servicio Anexo de reemplazo con un precio equivalente al del Servicio Anexo no disponible y la posibilidad de comprar productos vendidos en el Coche Bar de iDTGV por un importe equivalente al del Servicio Anexo no disponible. Si usted acepta una de estas dos proposiciones de reemplazo, renuncia a las posibilidades mencionadas más abajo.

Conformemente al artículo 5.3 de las Condiciones Generales de Venta, esas proposiciones de reemplazo no podrán ser propuestas en caso de indisponibilidad de un Tren iDTGV clásico, como definido en el artículo 5.3 de las Condiciones Generales de Venta.

Si rechaza las proposiciones de reemplazo susodichas o si esas proposiciones no le son aplicables, se le propondrá una compensación. Ésta se hará en forma de Bono de Compra por Viajero, de un importe idéntico al que el Viajero ha pagado por la compra de un Servicio Anexo no disponible aumentado con un porcentaje, fijado por iDTGV según el Servicio Anexo no disponible, que no podrá ser inferior al 10% del precio del Servicio Anexo no disponible. Ese vale os será enviado por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que habrá indicado en el momento del Pedido.

Sin embargo, el Viajero tendrá la posibilidad de contactar con el Servicio de Cliente en Internet para solicitar la anulación del Bono de Compra para disfrutar de un reembolso del precio exacto del Servicio Anexo no disponible. Este reembolso se efectuará, pues, a través de transferencia bancaria en la misma cuenta bancaria que éste haya utilizado para pagar el Servicio Anexo no disponible.

#### **B. No-retirada de un Servicio Anexo por Viajero**

iDTGV no efectúa ningún reembolso en caso de Servicio Anexo disponible pero no utilizado por el Viajero.

## **8. Cambio**

El Billete iDTGV es válido exclusivamente en el Tren iDTGV para el que usted haya efectuado el Pedido. Es necesario proceder al cambio del Billete iDTGV para modificar uno o varios de los elementos siguientes del viaje:

- el día y/o la hora de salida;
- el Trayecto;

- el emplazamiento, la clase de confort y/o el ambiente;
- los Servicios Anexos y/o los Suplementos.

El Billete iDTGV es, pues, personal y no se puede ceder. Además, sólo se puede cambiar por otro Billete iDTGV o un billete iDNiGHT, con exclusión de cualquier otro título de transporte, especialmente los títulos de transporte SNCF (TGV, Téoz, etc.).

**El cambio sólo es posible y válido si se cumplen todas las condiciones siguientes:**

- la tarifa del Billete iDTGV inicial autoriza el cambio (algunas tarifas promocionales pueden ser no cambiables);
- el cambio se solicita antes del cierre de la venta de Biletos iDTGV para el tren que usted no quiere coger, es decir, 5 horas antes de la salida de ese tren y en los horarios de apertura del Centro de Cambio, cuando el cambio se realiza por teléfono;
- las plazas deseadas en el nuevo tren iDTGV o iDNiGHT elegido están abiertas a reserva;
- el resto de las plazas disponibles en el nuevo tren iDTGV o iDNiGHT elegido.

**El cambio del Billete iDTGV puede tener lugar anterior o posteriormente a la Creación del Billete iDTGV y a la Impresión del Billete Imprimido.**

Cada uno de los tres cambios mencionados a continuación necesita una nueva Creación del Billete iDTGV en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV. Siendo un Billete Imprimido, cada cambio necesitara una nueva impresión de ese billete.

El pago se efectúa exclusivamente en euros, con tarjeta de crédito (Carte Bleue, Visa, Master Card) así como en Haber.

Además, el cambio de un Billete iDTGV por un billete iDNiGHT, que está sometido a las presentes condiciones de cambio, comporta la aceptación de las condiciones generales de venta de iDNiGHT. El pedido del nuevo billete, su utilización a bordo, así como el transporte estarán entonces sometidos a las condiciones generales de venta de iDNiGHT accesibles en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV.

Se deben distinguir tres tipos de cambio de Billete iDTGV, donde cada uno de ellos presenta particularidades en cuanto a las gestiones que debe realizar el Viajero.

#### **8.1. Los cambios a realizar en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV.**

##### **8.1.1 Los cambios de emplazamiento, Servicio Anexo y/o Suplemento**

Usted debe proceder a este tipo de cambio para modificar uno o varios de los elementos siguientes:

- su emplazamiento (ambiente, coche, número de asiento) sin modificación de su clase de confort;
- un Suplemento Anexo (que pueda ser objeto de un cambio, de una supresión o de un añadido);
- un Suplemento (que pueda ser objeto de un cambio, de una supresión o de un añadido).

**Este tipo de cambio de Billete iDTGV se puede realizar sin gastos suplementarios.**

**Usted sólo puede realizar este tipo de cambio en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV.**

Si después del proceso de supresión o de cambio de un Servicio Anexo o de un Suplemento, aparece que usted ha abonado una suma superior a la que debería haber abonado después de la supresión o del cambio, se le enviará a su Cuenta de Cliente un Haber correspondiente al importe de la diferencia entre estas dos sumas (la « diferencia »), si usted dispone dicha cuenta. En el caso contrario, usted recibirá un Bono de Compra, éste también del mencionado importe « diferencia »;

Sin embargo, no se le otorgará ninguna compensación en caso de pago de su Billete iDTGV cambiado en Bono de Compra, perdiéndose, pues, el valor de la « diferencia » mencionada.

Después de su cambio, se le enviará una confirmación automática por correo electrónico diciendo que ha cambiado su Billete iDTGV en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV.. Entonces podrá decidir de imprimir su nuevo Billete iDTGV en el Sitio iDTGV o acceder desde vuestro Móvil según el artículo 4.5.2 de las Condiciones Generales de Venta.

iDTGV declina toda responsabilidad en caso de que el Viajero no reciba este correo electrónico o en caso de imposibilidad de visionar el E-Billete en el Móvil que no se deba a una falta de sus obligaciones (especialmente en caso de fuerza mayor, error en la dirección del correo electrónico enviado a iDTGV por el Viajero, mala configuración de su bandeja de recepción de correos electrónicos, Móvil defectuoso etc.).

#### 8.1.2 Los cambios de día/hora de salida, clase de confort y/o Trayecto

Usted debe proceder a este tipo de cambio cuando no se encuentre en el caso contemplado en el artículo 8.2 de las Condiciones Generales de Venta y quiera modificar uno o varios de los siguientes elementos:

- el día y/o la hora de su salida;
- su clase de confort;
- su Trayecto;

Usted debe realizar este tipo de cambio en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV. Sin embargo, si usted no puede hacerlo de otro modo, iDTGV aceptará proceder a este tipo de cambio desde el Centro de Cambio, los gastos de cambio son más altos. En ese caso, antes de contactar con nuestro centro de Cambio, le pedimos imperativamente que consulte las disponibilidades de viajes y las posibilidades de cambio en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV.

Este tipo de cambio de Billete iDTGV da lugar a gastos de cambio que se elevan a 10 Euros IVA incluido aplicables por Viajero y trayecto cambiado si realiza su cambio en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV y a 15 Euros IVA incluido aplicable por Viajero y por trayecto intercambiado si realiza el cambio en un Centro de Cambio (1 Billete iDTGV ida = 1 trayecto; 1 Billete iDTGV ida y vuelta = 2 trayectos), independientemente del número de modificaciones realizadas.

Este tipo de cambio sólo es posible si el precio del nuevo Billete iDTGV es al menos igual al precio del Billete iDTGV que usted quiere cambiar. Además, si existe una diferencia entre el precio pagado por el billete iDTGV inicial y el precio del nuevo Billete iDTGV, usted deberá abonar la diferencia de precio, además de los gastos del dossier.

***Ejemplo:** Dos Viajeros desean cambiar en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV sus Bilettes iDTGV sólo de ida París-Marsella pagados a 39,90 euros por Billete iDTGV, por dos Bilettes iDTGV de ida París-Aviñón 49,90 euros por Billete iDTGV, deberán pagar 10 euros de gastos y 10 euros de diferencia por Billete iDTGV, es decir, 40 euros en total por los dos Bilettes iDTGV (y 50 Euros al total si el intercambio se hace en un Centro de Cambio).*

Después de su cambio, se le enviará una confirmación automática por correo electrónico de que ha cambiado su Billete iDTGV en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil o iDTGV o en un Centro de Cambio. Entonces podrá decidir de imprimir su nuevo Billete iDTGV en el Sitio iDTGV o acceder a él desde su Móvil, conformemente al artículo 4.5.2 de las Condiciones Generales de Venta.

iDTGV declina toda responsabilidad en caso de que el Viajero no reciba este correo electrónico o en caso de imposibilidad de visualización del E-Billete en el Móvil que no se deba a una falta de sus obligaciones (especialmente en caso de fuerza mayor, error en la dirección del correo electrónico enviado a iDTGV por el Viajero, mala configuración de su bandeja de recepción de correos electrónicos, Móvil defectuoso etc.).

#### 8.2. El cambio sólo se puede realizar en el Centro de Cambio

Si tiene que proceder a un cambio que afecte al día, la hora, la fecha y/o el Trayecto del/de los Billete(s) iDTGV de una parte solamente de los pasajeros de un Dossier de Viaje, tiene que contactar imperativamente con el Centro de Cambio.

Antes de contactar con nuestro centro de Cambio, le pedimos imperativamente que consulte las disponibilidades de viaje y las posibilidades de cambio en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV.

Este tipo de cambio de un Billete iDTGV da lugar a gastos de cambio que se elevan a 15 Euros IVA incluido aplicables por Viajero y por trayecto cambiado (1 Billete iDTGV ida simple = 1 trayecto; 1 Billete iDTGV ida y vuelta = 2 trayectos), independientemente del número de modificaciones realizadas.

Este tipo de cambio sólo es posible si el precio del nuevo Billete iDTGV es al menos igual al precio del Billete iDTGV que usted quiere cambiar. Además, si existe una diferencia entre el precio pagado por el billete iDTGV inicial y el precio del nuevo Billete iDTGV, usted deberá abonar la diferencia de precio, además de los gastos del dossier.

***Ejemplo:** Dos Viajeros han comprado dos Bilettes iDTGV de ida y vuelta entre París y Marsella por un precio de 79,80 Euros por Billete iDTGV de ida y vuelta. Uno de los dos Viajeros desea cambiar su Billete iDTGV de ida y vuelta entre París y Marsella por una ida y vuelta entre París y Aviñón por 99,80 euros. Por tanto, éste deberá pagar 30 euros de gastos y 20 euros de diferencia de precio.*

Al final del cambio, una confirmación os será enviada automáticamente por correo electrónico. Podrá entonces decidir de imprimir vuestro nuevo Billete iDTGV en el Sitio iDTGV o acceder a él desde su Móvil, conformemente al artículo 4.5.2 de las Condiciones Generales de Venta.

iDTGV declina toda responsabilidad en caso de no recepción por el Viajero de ese correo electrónico o en caso de imposibilidad de visualización el E-Billete en el Móvil que no sería debido a una falta a sus obligaciones (por ejemplo en caso de una fuerza mayor, error en la dirección de correo electrónico transmitida a iDTGV por el Viajero, mal parametraje de su buzón de recepción de correos electrónicos, Móvil defectuoso, etc.).

## **9. Reserva de servicios específicos para las personas con movilidad reducida**

### **9.1. *Documentos que tiene que presentar el Viajero de movilidad reducida que se beneficie de uno de los servicios propuestos por iDTGV***

No olvide llevar consigo un documento de identidad oficial (con fotografía en curso de validez) y su certificado de minusvalía. Si usted no puede presentar un documento de identidad oficial, la sanción que se le aplicará es la señalada en el artículo 6.2.1.A de las Condiciones Generales de Venta.

### **9.2. *Pedido del Billete iDTGV del acompañante de un Viajero de movilidad reducida***

Debe efectuar el Pedido de su Billete iDTGV en el Sitio iDTGV o en el Sitio Vendedor siguiendo las etapas definidas en los artículos 4.2 y 4.3 de las Condiciones Generales de Venta.

Según las disponibilidades, iDTGV tratará siempre de ofrecerle las prestaciones definidas en el presente artículo de las Condiciones Generales de Venta. Por este motivo, se le pide que proceda con el mencionado Pedido como muy tarde 48 horas laborales antes de la salida del tren que desea coger.

Además, en el menú desplegable que se le propone durante su Pedido, usted debe elegir la mención « *Persona de movilidad reducida* ».

Después de su pedido, debe dirigirse, sin tardar y como muy tarde 48 horas laborales antes de la salida de su tren a la página de Internet dedicada a las preguntas más frecuentes (FAQ) del Sitio iDTGV o del Sitio Móvil iDTGV y después hacer clic en la mención « *Servicios para los viajeros minusválidos* » que le enviará a un formulario que tiene que rellenar.

El Billete iDTGV de su acompañante es gratuito si usted posee un certificado de minusvalía con la mención « *tercera persona* », « *necesidad de acompañamiento* » o « *necesidad de acompañamiento por ceguera* ». iDTGV colocará a este acompañante lo más cerca posible de su asiento (según las disponibilidades de emplazamiento que queden en el Tren iDTGV).

iDTGV le confirmará el emplazamiento de su acompañante por correo electrónico. A partir de entonces, podrá proceder a la Creación de su Billete iDTGV en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV y/o a su impresión iDTGV en el Sitio iDTGV haciendo clic en « *imprimir* » y después siguiendo las instrucciones que se le proporcionarán.

iDTGV declina toda responsabilidad en caso de que el Viajero no reciba este correo electrónico o en caso de imposibilidad de visualización del E-Billete en el Móvil que no se deba a una falta de sus obligaciones (especialmente en caso de fuerza mayor, error en la dirección del correo electrónico enviado a iDTGV por el Viajero, mala configuración de su bandeja de recepción de correos electrónicos, Móvil defectuoso etc.).

### **9.3. *Reserva del espacio dedicado « silla de ruedas »***

Para reservar el espacio dedicado a « *silla de ruedas* », usted debe efectuar el Pedido de su Billete iDTGV en el Sitio iDTGV, en el Sitio Móvil iDTGV o en el Sitio vendedor siguiendo las etapas definidas en los artículos 4.2 y 4.3 de las Condiciones Generales de Venta.

Según las disponibilidades, iDTGV tratará siempre de ofrecerle las prestaciones definidas en el presente artículo de las Condiciones Generales de Venta. Por este motivo, se le pide que proceda con la mencionada reserva como muy tarde 48 horas laborales antes de la salida del tren que desea coger.

Además, en el menú desplegable que se le propone durante su Pedido, usted debe elegir la mención « *Persona de movilidad reducida* ».

Después de su pedido, usted se debe dirigir, sin tardar y como muy tarde 48 horas laborales antes de la salida de su tren a la página de Internet dedicada a las preguntas más frecuentes (FAQ) del Sitio iDTGV o del Sitio Móvil iDTGV y después hacer clic en la mención « *Servicios para los viajeros minusválidos* » que le enviará a un formulario que tiene que rellenar.

Nuestro Servicio de Cliente en Internet le reservará una plaza en el espacio reservado a las sillas de ruedas, situado en primera clase, sin aumento de precio. Si tiene que viajar con un acompañante, deberá seguir también las instrucciones del artículo 9.2. de las Condiciones Generales de venta.

iDTGV le confirmará la plaza de su acompañante por correo electrónico. A partir de entonces, podrá proceder a la Creación de su Billete iDTGV en el Sitio iDTGV, Sitio Móvil iDTGV y/o a su Impresión en el Sitio iDTGV haciendo clic en « imprimir » y después siguiendo las instrucciones que se le proporcionarán.

iDTGV declina toda responsabilidad en caso de que el Viajero no reciba este correo electrónico o en caso de imposibilidad de visualizar el E-Billete en el Móvil que no se deba a una falta de sus obligaciones (especialmente en caso de fuerza mayor, error en la dirección del correo electrónico enviado a iDTGV por el Viajero, mala configuración de su bandeja de recepción de correos electrónicos, Móvil defectuoso etc.).

#### 9.4. *Si desea beneficiarse del servicio de acceso a la estación*

Para acceder a este servicio hay dos soluciones:

- preséntese al menos 30 mn antes de la salida del tren en el punto « recepción de minusválidos » de la estación (lista de puntos « recepciones de minusválidos » de las estaciones comunicadas por los Trenes iDTGV accesibles en la URL [www.gares-en-mouvement.com](http://www.gares-en-mouvement.com));
- contacte con el servicio Accès Plus, tal y como se define más abajo, al menos 2 días antes de la fecha de su salida.

**Accès Plus es un servicio de acogida y de acompañamiento gratuito desde la entrada de la estación de salida, hasta la salida de la estación de llegada. Este servicio está dirigido a:**

- los Viajeros que dispongan de un certificado de discapacidad del 80% o más;
- a los Viajeros en situación de minusvalía comprobada, es decir, los que llegan a la estación en su propia silla de ruedas;
- a los viajeros que dispongan del certificado de jubilado/pensionista de guerra.

Puede reservar el servicio Accès Plus entre 90 días y 2 días antes de la fecha de su salida:

- por teléfono, con número clásico: 0 890 640 650 después marque 1 (0,11€IVA incluido/min desde un teléfono fijo);
- por teléfono, con número corto: 36 después diga Accès Plus (0,11€IVA incluido/min desde un teléfono fijo);
- por fax: 0 825 825 957 (0,15€IVA incluido/llamada);
- por correo electrónico: [acesplus@sncf.fr](mailto:acesplus@sncf.fr) ;
- en Internet, desde las direcciones URL [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) y [www.acesplus.sncf.com](http://www.acesplus.sncf.com).

Los centros de servicio accesibles por teléfono están abiertos 7 días a la semana de 07h00 a 22h00.

#### 9.5. *Si usted va acompañado de un « perro guía para ciegos » o de un « perro de asistencia »*

Todo Viajero minusválido titular de un certificado de minusvalía que mencione un grado de discapacidad de 80% o más tiene la posibilidad de viajar con un « perro guía para ciegos » o un « perro de asistencia ». Este perro viaja gratuitamente, sin Suplemento de Animal Doméstico, y además no es obligatorio que lleve bozal.

Procure presentarse 20 minutos antes de la hora de salida del tren en el andén de embarque para facilitar el acceso a su plaza.

Además, si no puede presentar su certificado de discapacidad, se le aplicará la regularización de 45 euros contemplada en el artículo 12.2 de las Condiciones generales de venta.

## 10. Grupos

El Pedido de grupos en los Trayectos iDTGV es posible con un límite de 12 Viajeros. Este Pedido se hace, pues, conforme al artículo 4 de las Condiciones Generales de Venta.

## 11. Equipaje

### 11.1. Límite de equipaje por Viajero

El equipaje que usted lleva a bordo de los Trenes iDTGV se dispone bajo su vigilancia y queda bajo su responsabilidad durante todo el Trayecto. Los riesgos de pérdida, de daño y de robos de su equipaje van a su cargo.

Su equipaje no puede exceder de:

- dos equipajes de mano por Viajero; o
- un equipaje de mano y un objeto por Viajero (un cochecito de niño plegable, una silla de ruedas, una bicicleta cuyas ruedas desmontadas se deben disponer juntas en una funda especial que no exceda los 1,20m x 0,90m, una tabla náutica dispuesta en una funda que no exceda los 1,20m x 0,90m, un par de esquís, un monoesquí o un snowboard, un saco con un animal doméstico « de pequeño tamaño »); o
- un equipaje de mano por Viajero y un equipaje que no exceda los 0,50m x 0,50m x 0,50m; o
- un equipaje de mano por Viajero y un instrumento musical colocado en una funda que no exceda los 0,50cm x 0,50cm x 0,50cm;

Más allá de este límite, usted no podrá subir a bordo del tren sin deshacerse de su equipaje complementario. Sin embargo, el Supervisor podrá a título comercial y si la configuración del Tren iDTGV lo permite, autorizarlo a ocupar su plaza a bordo del Tren iDTGV conservando uno o varios de sus equipajes excedentes.

### 11.2. Compra del Suplemento de Equipaje

Si usted desea viajar con más de dos equipajes, deberá comprar un Suplemento de Equipaje con un precio de 35 euros por cada equipaje extra:

- validando en el Sitio iDTGV, en el Sitio Móvil iDTGV o en un Sitio Vendedor la compra de un « Suplemento de Equipaje » durante el Pedido de su Billete iDTGV;
- Conectándose en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV al final del Pedido y validando la compra de un « Suplemento de Equipaje »;
- contactando con el Centro de Cambio como muy tarde 5 horas antes de la salida de su tren.

Cada Viajero está limitado a 2 Suplementos de Equipaje por Trayecto.

En caso de situación irregular, el importe de la regularización será de 45 euros por equipaje en situación irregular.

### 11.3. Transporte de equipaje

Cada equipaje introducido en un Tren iDTGV debe poderse identificar como perteneciente a un viajero; cualquier objeto no identificado se considerará sospechoso y podrá ser destruido por los servicios competentes. Usted debe poner, pues, de manera visible la mención de su nombre y apellido en su equipaje cuando quiera colocarlo en el espacio situado arriba y abajo de la plaza a la que tiene derecho, así como en los espacios colectivos previstos para este efecto en los Trenes iDTGV. Hay etiquetas a disposición de los Viajeros en las estaciones SNCF.

Los equipajes no deben entorpecer la circulación de los Viajeros a bordo de los Trenes iDTGV ni la seguridad de las personas. La conformidad del equipaje a bordo con las Condiciones Generales de Venta se deja a la apreciación del Supervisor. Los Viajeros con equipaje no autorizado no serán aceptados a bordo si no pueden deshacerse de éste o comprar un Suplemento de Equipaje.

La zona de embarque, que a menudo está limitada al andén de salida del Tren iDTGV, está reservada a los Viajeros que posean un Billete iDTGV. Usted no puede ir acompañado de un tercero hasta la puerta del tren, especialmente para ayudarle a transportar su equipaje.

Sin embargo, el Viajero que haya pagado un Suplemento de Equipaje puede contar con la ayuda de un tercero para transportar un equipaje voluminoso hasta la puerta del tren. No obstante, el tercero no estará autorizado a subir a bordo del Tren iDTGV.

## 12. Animal doméstico

### 12.1. ¿Cuándo comprar un Suplemento de Animal Doméstico?

Para ser aceptado a bordo de los Trenes iDTGV, los animales domésticos « de pequeño tamaño », es decir, de un peso inferior a 6 kilos, deben ser transportados en un contenedor convenientemente cerrado (cuyas dimensiones no sobrepasen los 45cm x 30cm x 25cm). En ese caso, el animal doméstico « de pequeño tamaño », se beneficiará de la gratuidad del viaje y usted no tendrá necesidad de presentar un Suplemento de Animal Doméstico.

Los animales domésticos « de gran tamaño », es decir, con un peso superior a los 6 kilos, así como los animales domésticos « de pequeño tamaño » pero que están situados fuera de un contenedor con las dimensiones autorizadas, son aceptados a bordo, con la condición de llevar un bozal, tenerlos atados y que el Viajero presente un Suplemento de Animal Doméstico.

En cualquier caso, la presencia de un animal doméstico a bordo de los Trenes iDTGV depende de que los otros Viajeros no se muestren en desacuerdo con ello.

### 12.2. Compra de Suplemento de Animal Doméstico

El Suplemento de Animal Doméstico se eleva al precio de 35 euros por animal doméstico que entre en su campo de aplicación.

La compra de un Suplemento de Animal Doméstico se hace:

- validando en el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV o en un Sitio Vendedor la compra de un « Suplemento de Animal Doméstico » durante el Pedido de su Billete iDTGV;
- Conectándose en el Sitio iDTGV o en el Sitio Móvil iDTGV al final del Pedido, y validando la compra de un « Suplemento de Animal Doméstico »;
- contactando con el Centro de Cambio como muy tarde 5 horas antes de la salida de su tren.

No se aceptarán más de 2 animales domésticos por Viajero durante un Trayecto.

En caso de situación irregular, el importe de la regularización será de 45 euros por animal en situación irregular.

### 12.3. El ambiente a elegir

iDTGV acepta los animales domésticos “de gran tamaño” a bordo, únicamente en el espacio iDzap. El espacio iDzen está además desaconsejado para los Viajeros acompañados de su animal doméstico, y esto es para preservar la tranquilidad de todos los Viajeros.

Si a pesar de todo usted se encuentra en el espacio iDzen mientras viaja con un animal doméstico “de pequeño tamaño”, el Supervisor podrá proponerle un cambio al espacio iDzap.

En cualquier caso, asegúrese de que la presencia de su animal doméstico no molesta a los demás Viajeros. Si dicha presencia molesta a otro Viajero, el Supervisor tendría la posibilidad de cambiarle de lugar dentro del Tren iDTGV.

El Viajero que tenga un animal doméstico y no respete las Condiciones Generales de Venta, no podrá ser admitido a bordo si no puede deshacerse de su animal doméstico.

En aplicación del artículo 9.5 de las Condiciones Generales de Venta, los « perros guías de ciegos » así como los « perros de asistencia » viajan gratuitamente en los Trenes iDTGV.

## 13. Responsabilidad

### 13.1. Para el servicio de transporte ferroviario suministrado por la SNCF

iDTGV no puede ver su responsabilidad comprometida en concepto del servicio de transporte ferroviario proporcionado por la SNCF. La SNCF es responsable de los daños de cualquier naturaleza causados a los Viajeros, debido a la explotación de los servicios de transporte ferroviario.

La SNCF, en su calidad de transportista, responde especialmente:

- de los daños corporales, materiales y morales sufridos por los Viajeros, según las condiciones de derecho común aplicables a los contratos de transportes de Viajeros;

- en el caso en que asuma operaciones de mantenimiento y/o de desplazamientos de equipajes (por ejemplo, entre dos modos de transporte en caso de interrupción del viaje), de pérdidas, daños y robos ocurridos en el curso de estas operaciones, en las mismas condiciones que las previstas por las tarifas de viajeros para los equipajes registrados (la consulta de estas condiciones se hace a partir de la dirección URL [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)).

Sin embargo, los riesgos de pérdidas, de daños y de robos del equipaje que lleva con usted van a su cargo.

### 13.2. *En lo referente a los Billetes iDTGV, Servicios Anexos y Suplementos*

iDTGV no será considerada responsable de la falta de ejecución de todo o parte de su Pedido, en caso de fuerza mayor, de perturbación o de huelga total o parcial de los medios de transporte y/o comunicación.

En caso de anulación de un Billeto iDTGV que no tenga como origen ninguna de las causas mencionadas, la responsabilidad de iDTGV no podrá en ningún caso exceder, salvo disposiciones legales o contractuales contrarias, el importe pagado durante la compra de este Billeto iDTGV. Será igual en el caso de compra de un Servicio Anexo (responsabilidad sometida al importe pagado durante la compra de este servicio) o de un Suplemento (responsabilidad sometida al importe pagado durante la compra de este suplemento).

Salvo disposiciones legales contrarias, usted reconoce que la responsabilidad de iDTGV que pueda estar basada en el fundamento de un daño causado por un Servicio Anexo no podrá en ningún caso exceder el importe abonado por el Viajero por la compra del mencionado servicio.

iDTGV no garantiza que el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV, los Sitios Vendedores y los Sitios Distribuidores estén exentos de anomalías o de errores. Si se presentara alguna anomalía o error, iDTGV no garantiza que éstos se podrían corregir, ni que el Sitio iDTGV, el Sitio Móvil iDTGV, los Sitios Vendedores y los Sitios Distribuidores funcionen sin interrupción o avería.

Al proceder al Pedido de todos los productos y servicios propuestos por iDTGV, usted declara conocer y aceptar las características y los límites de Internet, en especial sus prestaciones técnicas, los tiempos de respuesta para consultar, interrogar o transferir datos y los riesgos relacionados con la seguridad de las comunicaciones, con la conexión y con la transmisión de datos en Internet, especialmente durante el otorgamiento de las transacciones de pago.

Como consecuencia, iDTGV no se considerará responsable en ningún caso, de cualquier daño directo resultante, especialmente:

- del fallo de cualquier material de recepción o de las líneas de comunicación;
- de los problemas de envío, de descarga y/o de la pérdida de cualquier correo electrónico y, más generalmente, de los problemas que provocan la pérdida de todos los datos;
- de los problemas de descargo de la Aplicación iDTGV y del E-billete, derribado de un fallo de la red de internet
- del mal funcionamiento de un programa;
- de las consecuencias de cualquier virus, anomalía, fallo técnico;
- de cualquier otro malfuncionamiento de la red de Internet, así como de cualquier fallo técnico, material y de software de cualquier naturaleza, que haya impedido el buen desarrollo del Pedido.

iDTGV no podrá aceptar ninguna reclamación ni ningún reembolso, relativo a cualquier falta de ejecución o mala ejecución de la prestación que le es suministrada si ésta se le puede imputar, o resulta, debido a un tercero en la prestación, de un caso fortuito independiente de su voluntad o de un caso de fuerza mayor.

Salvo disposición legal contraria, la responsabilidad de iDTGV no se verá comprometida debido a una falta de un socio.

## 14. Propiedad Intelectual

iDTGV y sus socios son titulares de todos los derechos de propiedad intelectual relativos al Sitio iDTGV, al Sitio Móvil iDTGV y a los Sitios Vendedores.

El acceso al Sitio iDTGV, al Sitio Móvil iDTGV y a los Sitios Vendedores no le confiere ningún derecho de propiedad intelectual relativo a estos sitios que siguen siendo propiedad exclusiva de iDTGV y de sus socios.

Los elementos accesibles en el Sitio iDTGV, Sitio Móvil iDTGV y los Sitios Vendedores, especialmente bajo forma de textos, fotografías, imágenes, iconos, tarjetas, sonidos, vídeos, programas, base de datos, datos están igualmente

protegidos por sus derechos de propiedad intelectual e industrial y otros derechos privativos que iDTGV y sus socios poseen.

Salvo disposiciones explícitas señaladas en las Condiciones Generales de venta, usted no puede, en ningún caso, reproducir, representar, modificar, transmitir, publicar, adaptar, en cualquier soporte, por cualquier medio, o explotar de cualquier manera, todo o una parte del Sitio iDTGV, del Sitio Móvil iDTGV o de un Sitio Vendedor sin la autorización escrita previa de iDTGV. Se le informa de que esta prohibición contempla especial, pero no exclusivamente, prácticas como el scrapping o la utilización de robots con fines de extracción, de reproducción de cualquier elemento del Sitio iDTGV, del Sitio Móvil iDTGV o de un Sitio Vendedor.

La explotación sin una autorización previa de iDTGV, bajo cualquier motivo, de todo o parte del Sitio iDTGV, del Sitio Móvil iDTGV o de un Sitio Vendedor podrá ser objeto de cualquier acción apropiada, especialmente de una acción de violación.

Sólo está autorizado el uso de una parte no sustancial del Sitio iDTGV, del Sitio Móvil iDTGV o de un Sitio Vendedor con fines estrictamente privados y no comerciales.

La inserción de enlaces hipertextos hacia cualquier parte del Sitio iDTGV, del Sitio Móvil iDTGV o de un Sitio Vendedor está prohibida sin autorización previa y escrita de iDTGV.

## 15. Protección de los datos de carácter personal

Conforme a la ley n°78-017 del 6 de enero de 1978 relativa la informática, a los archivos y a las libertades, se le informa de que los datos de carácter personal que le conciernen serán objeto de tratamiento

Estos datos están destinados a los servicios comerciales y administrativos de iDTGV, a los superiores jerárquicos del personal que trabaja en estos servicios, a los servicios internos y externos a iDTGV encargados de su control así como a las empresas externas que puedan estar relacionados contractualmente con iDTGV para la ejecución de su contrato con el Viajero. iDTGV es igualmente responsable del tratamiento de estos datos de carácter personal.

En el marco de este tratamiento, algunos de los datos mencionados podrán ser objeto de una transferencia destinada a un subcontratista que se encuentre en Suiza o en los Estados Unidos. Esta transferencia se efectúa en el respeto de la ley relativa a la informática, a los archivos y a las libertades, al haberse adherido este subcontratista, que se encuentra en el territorio de los Estados Unidos, a los principios internacionales de la esfera de seguridad relativos a la protección de la vida privada (*Safe Harbor Principles*) y donde Suiza está reconocida como un Estado que garantiza una protección adecuada de los datos de carácter personal de parte de la Comisión Europea.

La información que se le pedirá es obligatoria porque es necesaria para el tratamiento de su Pedido. No se podrá efectuar ningún Pedido sin el aporte de esta información. En el marco de cambios de Billetes iDTGV a través del Centro de Cambio, y con el fin de gestionar la accesibilidad a este servicio, la información relativa a sus llamadas se conservará igualmente, sobre todo las fechas, horas y número de llamada.

Usted dispone de un derecho de acceso, de rectificación, de actualización, de comunicación y de supresión de datos de carácter personal que le conciernen. Además, dispone de un derecho de oposición, por motivos legítimos, al tratamiento de sus datos. Estos derechos se pueden ejercer directamente en iDTGV, ya sea enviando un correo a iDTGV, 2 Place de la Défense, 92053 La Défense Cedex, France, o enviando un correo electrónico a [donnees.personnelles@idtgv.com](mailto:donnees.personnelles@idtgv.com).

Salvo oposición de su parte, manifestada por correo postal o por correo electrónico, iDTGV se reserva el derecho a utilizar esta información con fines de prospecciones comerciales relativas a las ofertas iDTGV. Estas comunicaciones pueden hacerse en forma de correos electrónicos y de correos postales.

Con la exclusión de estos subcontratistas y de los destinatarios de datos de carácter personal mencionados anteriormente, iDTGV se compromete a no comunicar a terceros, bajo ninguna forma, la información de carácter personal que posee. Sin embargo, se atrae su atención sobre el hecho de que en ciertas circunstancias, iDTGV puede verse obligada, en el marco de procedimientos judiciales o fiscales, a comunicar a autoridades públicas los datos de carácter personal en su posesión, y que su responsabilidad no se verá comprometida por este motivo.

Finalmente, iDTGV conservará los datos de carácter personal incluidos en su Dossier de Viaje durante un periodo máximo de 6 meses a contar desde la fecha del viaje. En caso de que el Viajero cree una Cuenta de Cliente, iDTGV conservará estos datos mientras la Cuenta de Cliente esté activa. Si la Cuenta de Cliente del Viajero permanece inactiva durante un periodo de más de 12 meses consecutivos, iDTGV suprimirá los datos mencionados. Además, si el Viajero solicita que su Cuenta de Cliente se cierre, los datos de carácter personal serán destruidos por iDTGV en cuanto se reciba dicha solicitud.

## 16. Servicio de usuario y reclamaciones

Cualquier demanda de información, de precisiones y reclamaciones eventuales referidas al pago, a los cambios o al propio transporte, se deberá dirigir a la sección « Contacto » del Sitio iDTGV.

Sin embargo, también puede dirigir sus correos al « Servicio de cliente iDTGV », 72 Place de la Défense, 92053 La Défense Cedex, France. Las reclamaciones no se tratarán por teléfono.

Las reclamaciones de naturaleza comercial o que se refieran a la calidad de las prestaciones proporcionadas por iDTGV se deberán enviar a iDTGV en los mejores plazos y como muy tarde 6 meses después de la fecha de Trayecto del Viajero. Las reclamaciones que lleguen a iDTGV después de este plazo quedarán prescritas y, por tanto, iDTGV ya no las tendrá en cuenta.

Cualquier solicitud correspondiente a dificultades técnicas relacionadas con la utilización de un Sitio Vendedor o de un Sitio Distribuidor se dirigirá a la agencia de viaje responsable de ese sitio.

Para cualquier pregunta relacionada con el seguimiento de su Pedido (Dossier de Viaje perdido o no recibido, problema de impresión del Billeto Imprimido, etc.), tiene que contactar con iDTGV a través de la sección « Contacto » del Sitio iDTGV si su salida no ha tenido lugar en los próximos 3 días laborales y por teléfono, en el 0.980.982.982, en el caso contrario (número sin cargos adicionales, centro telefónico abierto todos los días de 9h00 a 18h00).

## **17. Derecho aplicable**

Las Condiciones Generales de Venta están sometidas al derecho francés

Todo litigio relativo a su interpretación y/o a su ejecución depende de la competencia de los Tribunales franceses.