

CONDITIONS GENERALES DE VENTE iDTGV

1.	Dispositions générales	2
2.	Définitions.....	2
3.	Tarifs	4
4.	Commande et Impression du Billet iDTGV	4
4.1.	Responsabilité du Voyageur	4
4.2.	Comment effectuer une Commande ?.....	5
4.2.1	Choix de votre Billet iDTGV.....	5
4.2.2	Création de votre Billet iDTGV en cours de Commande	5
4.2.3	Paiement de votre Billet iDTGV.....	6
4.3.	Confirmation de votre Commande.....	6
4.4.	Comment procéder à la Création de votre Billet iDTGV à l'issue du paiement de votre Commande?	6
4.5.	Comment obtenir votre Billet iDTGV une fois qu'il a été créé ?.....	7
4.5.1	Le Billet Imprimé doit être correctement imprimé	7
4.5.2	Le M-Billet doit s'afficher sur votre écran de Mobile.....	7
4.6.	Convention de preuve	7
5.	Règles de vie à bord des Rames iDTGV	7
5.1.	Règles de vie à bord - espace iDzen	8
5.2.	Règles de vie à bord - espace iDzap	8
5.3.	Cas d'indisponibilité de Rame iDTGV classique	9
6.	Contrôle et régularisation des Billets iDTGV.....	9
6.1.	Contrôle des Billets iDTGV.....	9
6.1.1	Stipulations communes au contrôle de tous les Billets iDTGV.....	9
6.1.2	Stipulations propres au contrôle du Billet Imprimé.....	10
6.1.3	Stipulations propres au contrôle du M-Billet.....	10
6.2.	Régularisations.....	10
6.2.1	Régularisations à titre commercial.....	10
6.2.2	Voyageurs en situation irrégulière ou frauduleuse	11
6.3.	Modalités de paiement en cas de régularisation	12
7.	Retard et annulation	12
7.1.	Retard.....	12
7.2.	Annulation.....	13
7.2.1	Annulation de train	13
7.2.2	Annulation d'un Supplément	13
8.	Echange.....	14
8.1.	Les échanges à réaliser sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV.....	15
8.1.1	Les échanges de placement, Service Annexe, Supplément et/ou Billet Autocar 15	
8.1.2	Les échanges de jour/heure de départ, classe de confort et/ou Parcours	15
8.2.	L'échange à réaliser uniquement auprès du Centre d'Echange	16
9.	Voyageur au départ de Paris se rendant vers une station de ski	16
10.	Réservation de micro-navette	17
11.	Réservation des services spécifiques pour les personnes à mobilité réduite	17
11.1.	Commande du Billet iDTGV d'un Voyageur à mobilité réduite et de son accompagnateur	17
11.2.	Réservation de l'espace dédié « fauteuil roulant »	18
11.3.	Vous souhaitez bénéficier du service d'accès en gare	18

11.4.	Vous êtes accompagné d'un « chien guide d'aveugle » ou d'un « chien d'assistance »	19
11.5.	Documents à présenter par le Voyageur à mobilité réduite bénéficiant d'un des services spécifiques proposés par iDTGV	19
12.	Bagages	19
12.1.	Limites de bagages par Voyageur	19
12.2.	Achat du Supplément Bagage	19
12.3.	Transport des bagages	20
13.	Animal domestique	20
13.1.	Quand acheter un Supplément Animal Domestique?	20
13.2.	Achat du Supplément Animal Domestique	20
13.3.	L'ambiance à choisir	20
14.	Responsabilité	21
14.1.	Pour le service de transport ferroviaire fourni par la SNCF	21
14.2.	Pour les Billets iDTGV, les Services Annexes à retirer dans une Rame iDTGV et les Suppléments	21
15.	Propriété intellectuelle	22
16.	Protection des données à caractère personnel	22
17.	Service utilisateur et réclamations	23
18.	Droit applicable	23

1. Dispositions générales

Afin de pouvoir bénéficier des produits et services d'iDTGV, nous Vous invitons à découvrir les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** »).

iDTGV délivre des Billets iDTGV et organise dans les Rames iDTGV des Services Annexes dont il est producteur. Les Billets iDTGV ne peuvent être commandés que sur internet.

Le service de transport est assuré par la SNCF qui garde la maîtrise technique du voyage et assume notamment les obligations de sécurité résultant de sa qualité de transporteur.

Le transport des Voyageurs dans les Rames iDTGV est effectué en contrepartie du paiement préalable et définitif du prix du Billet iDTGV correspondant. L'acceptation des Conditions Générales de Vente, en cochant la case spécifique apparaissant sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV, les Sites Vendeurs et les Sites Distributeurs, est nécessaire à la validation de votre Commande et conditionne la fourniture des Billets iDTGV, des Suppléments et des Services Annexes.

iDTGV se réserve le droit de modifier les Conditions Générales de Vente à tout moment, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes préalablement acceptées par iDTGV.

2. Définitions

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

Application iDTGV : programme informatique qui peut être téléchargé gratuitement sur le Site iDTGV et permet au Voyageur d'accéder au Site Mobile iDTGV depuis son Mobile.

Avoir : montant versé sur le Compte Client du Voyageur et pouvant être utilisé sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou les Sites Vendeurs pour tout achat ou échange d'un Billet iDTGV, d'un Service Annexe et/ou d'un Supplément. Les Avoirs sont aussi utilisables pour l'échange des produits susvisés auprès du Centre d'Echange. Ils ont une durée de validité de 1 an à compter du jour de leur inscription sur le Compte Client.

Billet Autocar : titre de transport donnant accès à une place dans un autocar effectuant un trajet entre la gare de Grenoble et certaines stations de ski visées sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs (par exemple L'Alpe d'Huez ou les 2 Alpes) et entre ces stations de ski et Grenoble dans les conditions visées à l'article 9 des Conditions Générales de Vente. Les Billets Autocar sont accessibles sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs.

Billet iDTGV : titre de transport délivré par iDTGV susceptible de prendre la forme d'un Billet Imprimé ou d'un M-Billet selon le choix du Voyageur.

Billet Imprimé : titre de transport délivré par iDTGV, sous le format d'un billet imprimé, c'est-à-dire d'un billet électronique dématérialisé à imprimer par le Voyageur, et qui donne accès à une place dans une Rame iDTGV. En cas d'achat par le Voyageur de Services Annexes, Suppléments et/ou Billets Autocar, une mention de cet achat apparaîtra sur le Billet Imprimé.

Bon d'Achat : bon d'une validité de 1 an pouvant servir pour tout achat d'un Billet iDTGV sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et sur les Sites Vendeurs. Ces bons peuvent aussi être utilisés sur ces sites internet pour acheter, simultanément à la Commande d'un Billet iDTGV, un Service Annexe, un Supplément et/ou un Billet Autocar. Chaque Bon d'Achat n'est valable qu'une seule fois, ainsi, si la valeur d'un Bon d'Achat excède celle du produit acheté, cela ne donne pas lieu à restitution et il n'est plus possible de réutiliser ce Bon d'Achat pour un achat ultérieur.

Centre d'Echange : centre téléphonique joignable au 0.980.982.982 (numéro non surtaxé) mis en place par iDTGV et ouvert tous les jours (y compris les dimanches et jours fériés) de 9h00 à 18h00. Ce service est uniquement disponible en langue française et permet de réaliser certains types d'échanges de Billets iDTGV, conformément aux dispositions de l'article 8 des Conditions Générales de Vente.

Commande : opération par laquelle Vous réservez et payez en ligne par l'intermédiaire du Site iDTGV, du Site Mobile iDTGV, d'un Site Vendeur ou d'un Site Distributeur, des Billets iDTGV et, lorsque cela est possible, des Services Annexes, des Suppléments et/ou des Billets Autocar. Le règlement des produits susvisés s'effectue par carte bancaire (CB, Visa ou Mastercard), Avoirs ou Bons d'Achat sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs, et par carte bancaire (CB, Visa ou Mastercard) uniquement sur les Sites Distributeurs. La Commande est finalisée lors de la validation de votre paiement.

Compte Client : compte que le Voyageur peut créer sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV, en transmettant certaines de ses données personnelles et notamment ses nom, prénoms et date de naissance. Ce compte permet au Voyageur de recevoir des Avoirs d'iDTGV, de bénéficier de certains avantages détaillés sur le Site iDTGV et de naviguer plus aisément sur le Site Mobile iDTGV. La consultation du Compte Client est possible sur le Site iDTGV et sur le Site Mobile iDTGV uniquement.

Création : personnalisation du Billet iDTGV, réalisée sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou un Site Vendeur, par la saisie des nom, prénoms et date de naissance du Voyageur. Toutefois, en cas d'« impression de dernière minute » d'un Billet iDTGV prévue à l'article 4.4. des Conditions Générales de Vente, la Création de ce Billet iDTGV sera réalisée sans saisie des nom, prénoms et date de naissance du Voyageur.

Dossier Voyage : ensemble des caractéristiques de votre Parcours associées à un numéro de référence qui Vous est communiqué pour effectuer l'Impression du Billet Imprimé et/ou pour tout contact avec iDTGV. Un Dossier Voyage peut inclure jusqu'à 12 Billets iDTGV aller-retour.

iDTGV : société par actions simplifiée, dont le numéro de TVA est FR95478221021, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 478 221 021, dont le siège est situé 2, Place de la Défense, 92053 La Défense Cedex, France.

Impression : émission du Billet Imprimé sur support papier qui intervient à l'issue de la Création du Billet Imprimé.

M-Billet : titre de transport dématérialisé accessible sur le Site Mobile iDTGV, et donnant accès à une place dans une Rame iDTGV. En cas d'achat par le Voyageur de Services Annexes, Suppléments et/ou Billets Autocar, une mention de cet achat apparaîtra sur le M-Billet.

Mobile : certains téléphones portables de type smartphone fonctionnant sur un réseau de téléphonie mobile accessible depuis la France.

Parcours : trajet entre une gare de départ et une gare d'arrivée devant être effectué par le Voyageur à bord d'une Rame iDTGV.

Rame iDTGV : ensemble de voitures iDTGV, dont le transport est assuré pas la SNCF, et qui permet à un Voyageur d'effectuer un Parcours.

Service Annexe : ensemble des services proposés par iDTGV lors de la Commande d'un Billet iDTGV. Les Services Annexes sont accessibles sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et/ou les Sites Vendeurs. Ils varient selon la date du voyage, la destination ou l'ambiance choisie (iDzen ou iDzap) et sont produits par iDTGV. Chaque Service Annexe est individuellement décrit sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et/ou les Sites Vendeurs. Certains Services Annexes sont à retirer dans la Voiture Bar de la Rame iDTGV, sur présentation de votre Billet iDTGV.

Service Client sur Internet : service proposé par iDTGV à l'attention des Voyageurs, accessible depuis le Site iDTGV en cliquant sur « contacter iDTGV ».

Service Navendis : service de navette partagée qui permet au Voyageur de réserver une place dans un véhicule pour un acheminement à la demande, à destination ou à partir d'une sélection de gares en France, dans les conditions visées à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente. Le Service Navendis est accessible depuis le site iDTGV à l'adresse suivante: navendis.idtgv.com ou par téléphone au 0811696143.

Site Distributeur : sites internet proposant à la vente les Billets iDTGV et dont les adresses URL ne commencent pas par <http://ventes.idtgv.com>. Les Sites Distributeurs permettent uniquement la Commande des Billets iDTGV. La Création et l'échange des Billets iDTGV ainsi que l'Impression des Billets Imprimés achetés sur un Site Distributeur devront être effectués sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV.

Site iDTGV : site internet d'iDTGV, localisé à l'adresse URL www.idtgv.com, auquel Vous pouvez Vous connecter notamment pour découvrir les prestations proposées par iDTGV et pour accéder à votre Dossier Voyage ainsi que pour procéder à la Commande, à la Création et à l'échange de vos Billets iDTGV, à l'Impression de vos Billets Imprimés et à la Commande de Services Annexes, Suppléments et Billets Autocar.

Site Mobile iDTGV : site internet d'iDTGV accessible depuis votre Mobile après téléchargement de l'Application iDTGV et auquel Vous pouvez Vous connecter notamment pour accéder à votre Dossier Voyage ainsi que pour procéder à la Commande, à la Création et à l'échange de vos Billets iDTGV, et à la Commande de Services Annexes, Suppléments et Billets Autocar.

Site Vendeur : sites internet d'agences de voyages proposant à la vente l'ensemble des produits iDTGV et dont les adresses URL des pages permettant la Commande de Billets iDTGV commencent par <http://ventes.idtgv.com>. Les Sites Vendeurs distribuent les Billets iDTGV ainsi que les Suppléments, les Services Annexes et les Billets Autocar si ces derniers sont achetés simultanément à la Commande du Billet iDTGV. La Création des Billets iDTGV et l'Impression des Billets Imprimés achetés sur un Site Vendeur sont réalisables sur ce même site internet dans les conditions fixées aux articles 4.4. et 4.5.1. des Conditions Générales de Vente.

Superviseur : agent SNCF qui assure la sécurité des Voyageurs et qui est responsable du contrôle des Billets iDTGV lors de la montée du Voyageur dans les Rames iDTGV ainsi que dans les Rames iDTGV elles-mêmes. Les Superviseurs sont agréés par le Procureur de la République et assermentés. Ils sont dès lors habilités à recueillir et à relever l'identité et l'adresse des contrevenants lorsqu'ils procèdent au contrôle des Billets iDTGV (en application de l'article 529-4 II du Code de procédure pénale). Le Superviseur est également chargé de faire respecter les règles de vie, telles que définies à l'article 5. des Conditions Générales de Vente, à bord des Rames iDTGV.

Supplément : inclut les Suppléments Animal Domestique et les Suppléments Bagage. Ces Suppléments sont accessibles sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs.

Supplément Animal Domestique : supplément dont la mention apparaît sur le Billet iDTGV et qui donne droit à l'animal domestique Vous accompagnant d'accéder à une Rame iDTGV et d'effectuer le Parcours correspondant avec Vous dans les conditions fixées à l'article 12. des Conditions Générales de Vente. Chaque Voyageur est limité à l'achat de 2 Suppléments Animal Domestique par Parcours.

Supplément Bagage : supplément dont la mention apparaît sur le Billet iDTGV et qui Vous donne le droit d'emporter un bagage supplémentaire, au-delà des limites fixées à l'article 11.1. des Conditions Générales de Vente, lors de votre voyage dans une Rame iDTGV. Chaque Voyageur est limité à l'achat de 2 Suppléments Bagage par Parcours.

Voiture Bar : voiture située dans la Rame iDTGV et à laquelle peuvent avoir accès les Voyageurs pour acheter de la nourriture et des boissons à consommer sur place ou à emporter.

Vous ou le Voyageur : toute personne qui passe une Commande de Billet iDTGV ou qui effectue un Parcours.

3. Tarifs

Les tarifs des Billets iDTGV sont applicables quel que soit le Voyageur.

Seuls les enfants âgés de moins de 4 ans à la date du voyage sont autorisés à voyager gratuitement mais ne peuvent, dans ce cas, se voir attribuer une place distincte. Pour que l'enfant de moins de 4 ans dispose d'une place distincte, il est nécessaire d'acquérir un Billet iDTGV aux conditions tarifaires normales.

Aucun tarif social, cheminot ou conventionné, réduction tarifaire, carte commerciale ou programme de fidélisation SNCF n'est applicable sur les tarifs proposés par iDTGV pour effectuer un Parcours sur une Rame iDTGV.

En outre, Vous ne bénéficiez pas, en empruntant les Rames iDTGV, des tarifs de la SNCF proposés pour les services complémentaires à la vente d'un billet SNCF, notamment les « service bagages à domicile » et « auto/train ».

4. Commande et Impression du Billet iDTGV

4.1. Responsabilité du Voyageur

Pour commander et régler la Commande, Vous devez être majeur ou mineur émancipé, être capable juridiquement de contracter et respecter les Conditions Générales de Vente. Vous êtes financièrement responsable des Commandes qui sont

effectuées en votre nom pour votre compte et le compte de tiers. Vous garanzissez également la véracité et l'exactitude des informations que Vous fournissez.

4.2. Comment effectuer une Commande ?

Vous effectuez votre Commande directement en ligne sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV, un Site Vendeur ou un Site Distributeur. Le Voyageur qui effectue la Commande de Billets iDTGV pour le compte d'autres Voyageurs doit s'assurer de l'acceptation des Conditions Générales de Vente par ces voyageurs préalablement à la Commande. L'utilisation d'un Billet iDTGV vaut donc acceptation des Conditions Générales de Vente par le Voyageur, que celui-ci ait ou non procédé à la Commande de son Billet iDTGV.

L'ensemble des informations relatives à votre Commande figure dans votre Dossier Voyage.

Les Billets iDTGV peuvent être commandés au plus tôt 6 mois avant la date de départ du train que Vous désirez emprunter. L'achat d'un Billet iDTGV peut s'effectuer au plus tard 5 heures avant le départ de ce train.

4.2.1 Choix de votre Billet iDTGV

Lorsque Vous commandez un Billet iDTGV, Vous choisissez :

- le nombre de Voyageurs (une Commande est toutefois limitée à 12 Voyageurs) ;
- les dates et heures d'aller et/ou de retour ;
- le Parcours ;
- l'ambiance de voyage (iDzap et iDzen) ;
- la classe de confort souhaitée à l'intérieur du train (1ère ou 2nde) ;
- le cas échéant, les Services Annexes, Suppléments et/ou Billets Autocars (uniquement sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs).

En cas de Commande d'un Billet iDTGV aller-retour, le même Voyageur doit effectuer le Parcours aller et le Parcours retour. Si le Voyageur effectuant le Parcours aller n'est pas le même que celui effectuant le Parcours retour, deux Billets iDTGV aller simple doivent être commandés.

Sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs, un service de visualisation de placement Vous est proposé. Ce service, qui Vous aide dans votre sélection, Vous est fourni à titre indicatif uniquement. En aucun cas, le placement que Vous visualisez ne peut avoir de valeur contractuelle et permettre d'engager la responsabilité d'iDTGV.

En outre, sur les Sites Distributeurs, le respect du choix que Vous avez émis concernant l'ambiance de voyage n'est assuré que dans la limite des places disponibles et Vous sera confirmé à l'issue de votre paiement.

Si Vous êtes connecté sur un Site Distributeur, Vous devez Vous rendre, après la validation de votre Commande, sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV pour commander des Services Annexes, Suppléments et/ou Billets Autocar.

Parmi les propositions de Billets iDTGV qui Vous sont soumises, Vous devez sélectionner le Billet iDTGV qui Vous convient le mieux puis Vous assurer que celui-ci a été établi selon les indications que Vous avez saisies.

A l'issue du choix de votre Billet iDTGV, Vous saisissez les coordonnées de la personne titulaire du compte en banque permettant le paiement (nom, prénoms, adresse de courrier électronique).

Dans tous les cas, Vous cochez la case spécifique d'acceptation des Conditions Générales de Vente.

4.2.2 Création de votre Billet iDTGV en cours de Commande

Vous pouvez procéder à la Création de votre Billet iDTGV au cours de votre Commande selon les modalités suivantes :

- sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs : Vous cochez la case indiquant que Vous ne souhaitez pas saisir les informations Voyageurs plus tard et procédez donc immédiatement à la Création de votre Billet iDTGV (Vous pouvez aussi cocher la case indiquant que Vous souhaitez remplir les informations Voyageurs plus tard et procéder à la Création de votre Billet iDTGV après paiement de votre Commande, conformément aux dispositions de l'article 4.4. des Conditions Générales De Vente) ;
- sur les Sites Distributeurs : Vous procédez à la Création de votre Billet iDTGV sur la même page internet que celle sur laquelle Vous acceptez les Conditions Générales de Vente.

4.2.3 Paiement de votre Billet iDTGV

Le paiement s'effectue directement auprès d'iDTGV lorsque l'achat est réalisé depuis le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou les Sites Vendeurs et par l'intermédiaire d'une agence de voyage lorsque l'achat est réalisé depuis un Site Distributeur. Ce paiement s'effectue exclusivement en Euros, pour des montants minimum de 1 Euro et maximum de 860 Euros par jour et par carte de paiement. En outre, par mesure de sécurité et afin de limiter les risques en cas de fraude de carte de paiement, Vous ne pourrez effectuer plus de trois paiements par jour avec la même carte de paiement auprès d'iDTGV.

Les modes de paiement acceptés sont :

- les cartes de paiement émises en France par les réseaux Carte Bleue, EUROCARD, MASTERCARD et VISA ;
- les cartes de paiement émises en Union Européenne, aux Etats Unis, en Andorre, en Suisse, à Monaco et au Liechtenstein par les réseaux EUROCARD, MASTERCARD et VISA ;
- les Avoirs sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs ;
- les Bons d'Achat sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs.

Les paiements effectués depuis le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs sont cryptés selon le procédé SSL (*Secure Socket Layer*).

En cas de paiement en Bon d'Achat, si la valeur de ce bon est supérieure au prix à payer en ligne lors de votre Commande, cela ne donnera pas lieu à restitution, de la part d'iDTGV, de la différence entre la valeur dudit bon et le prix de votre Commande, le montant de cette différence étant donc perdu par le Voyageur.

Après validation de votre Commande, Vous ne disposez d'aucun droit de rétractation. Votre Billet iDTGV est alors échangeable mais n'est, à l'exception du cas mentionné à l'article 7.2.1. des Conditions Générales de Vente, pas remboursable.

4.3. Confirmation de votre Commande

Après paiement de votre Commande, une confirmation Vous est adressée automatiquement par courrier électronique, avec rappel du détail de celle-ci et indication de la référence de votre Dossier Voyage.

iDTGV décline toute responsabilité en cas de non-réception par le Voyageur de ce courrier électronique qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations de la part d'iDTGV (cas de force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmise à iDTGV par le Voyageur, mauvais paramétrage de votre boîte de réception de courriers électroniques, etc.).

4.4. Comment procéder à la Création de votre Billet iDTGV à l'issue du paiement de votre Commande?

Vous ne pouvez pas retirer votre Billet iDTGV auprès d'une agence de voyage ou auprès de la SNCF (guichets des gares, boutiques, automates).

A l'issue de votre Commande, Vous pouvez procéder à la Création de votre Billet iDTGV :

- immédiatement après votre Commande sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou sur les Sites Vendeurs, en cliquant sur le lien « imprimer mes billets » et en indiquant vos nom, prénoms et date de naissance ;
- à partir de votre email de confirmation, en cliquant sur le lien « imprimer » et en indiquant vos nom, prénoms et date de naissance ;
- à partir du Site iDTGV, en cliquant sur le lien « imprimer mes billets » et en indiquant (i) votre adresse de courrier électronique et votre référence de Dossier Voyage, (ii) votre référence de Dossier Voyage et vos nom et prénoms ou (iii) votre adresse de courrier électronique, votre Parcours et votre date de départ. Vous accéderez alors à la page internet de Création de votre Billet iDTGV où Vous devrez indiquer vos nom, prénoms et date de naissance ; ou
- à partir du Site Mobile iDTGV, en cliquant sur le lien « mes voyages » apparaissant sur la page d'accueil puis en indiquant (i) si Vous êtes connecté à l'Application : votre référence de Dossier Voyage et votre adresse de courrier électronique ou (ii) si Vous n'êtes pas connecté à l'Application : (a) votre adresse de courrier électronique et le mot de passe de votre Compte Client ou (b) votre référence de Dossier Voyage et votre adresse de courrier électronique.

Toutefois, si Vous procédez à la Création de votre Billet iDTGV dans les 5 heures qui précèdent votre départ, il est possible qu'il ne Vous soit pas demandé d'indiquer vos nom, prénoms et date de naissance et que votre Billet iDTGV, bien qu'individualisé par le biais de son code-barres, indique uniquement la mention « impression de dernière minute ». Néanmoins,

iDTGV Vous recommande vivement, par mesure de simplicité, de procéder à la Création et, le cas échéant, à l'Impression de votre Billet iDTGV au plus tard 5 heures avant le départ de votre train.

iDTGV décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de Commande ou de Création du Billet iDTGV dans la mesure où elles n'ont pas été provoquées intentionnellement par iDTGV ou par suite de négligence de ce dernier.

Enfin, conformément à l'article 8. des Conditions Générales de Vente, chaque échange de Billet iDTGV donnera lieu à une nouvelle Création de Billet iDTGV à partir du Site iDTGV ou du Site Mobile iDTGV.

4.5. Comment obtenir votre Billet iDTGV une fois qu'il a été créé ?

4.5.1 Le Billet Imprimé doit être correctement imprimé

L'Impression du Billet Imprimé peut être réalisée à l'issue de la Création de ce billet à partir :

- de votre email de confirmation, en cliquant sur le lien « imprimer » ; ou
- du Site iDTGV, en cliquant sur le lien « imprimer mes billets » et en indiquant (i) votre adresse de courrier électronique et votre référence de Dossier Voyage, (ii) votre référence de Dossier Voyage et vos nom et prénoms ou (iii) votre adresse de courrier électronique, votre Parcours et votre date de départ ;
- du Site Vendeur sur lequel Vous avez commandé votre Billet iDTGV, en cliquant sur le lien « imprimer mes billets ».

L'Impression s'effectue à partir de votre ordinateur dûment configuré (Vous devez disposer d'un ordinateur relié à internet et équipé du logiciel *Acrobat Reader* ainsi que d'une imprimante laser ou à jets d'encre de résolution minimum de 300 dpi). Le Billet Imprimé est valable uniquement s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'Impression, en format portrait (vertical) avec une imprimante laser ou à jets d'encre. Il ne peut donc en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran, etc.). Vous ne pouvez imprimer qu'un seul Billet Imprimé à la fois par feuille de papier A4 (pas de recto verso).

Une bonne qualité de l'Impression est nécessaire. Le Billet Imprimé partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté à bord et sera considéré comme non valable. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'Impression, Vous devez imprimer à nouveau votre Billet Imprimé.

Pour vérifier la bonne qualité de l'Impression, assurez-Vous que les informations écrites sur le Billet Imprimé, le texte dans la trame de l'image et surtout le code-barres, sont lisibles.

iDTGV décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours d'Impression du Billet Imprimé dans la mesure où elles n'ont pas été provoquées intentionnellement par iDTGV ou par suite de négligence de ce dernier.

Conformément à l'article 6.1. des Conditions Générales de Vente, si Vous avez créé votre Billet Imprimé mais n'êtes pas en mesure d'en présenter une version imprimée, si Vous présentez un Billet Imprimé sur un support autre que celui requis au présent article ou si Vous présentez un Billet Imprimé avec une qualité d'Impression qui n'est pas suffisante, Vous devrez Vous acquitter de la somme de 5 Euros correspondant aux frais d'émission à bord.

Tout refus ou impossibilité de Vous acquitter sur-le-champ de la somme correspondant à ces frais d'émission à bord sera constatée par le Superviseur. Dans ce cas, Vous serez redevable d'une indemnité forfaitaire de 10 Euros à laquelle s'ajouteront des frais de dossier d'un montant de 38 Euros (soit la somme totale de 48 euros).

4.5.2 Le M-Billet doit s'afficher sur votre écran de Mobile

Pour permettre l'affichage du M-Billet sur l'écran de votre Mobile, Vous devez choisir l'option « mes M-Billets » sur la page d'accueil du Site Mobile iDTGV. Vous verrez alors s'afficher la liste des M-Billets que Vous avez commandés et créés. Parmi cette liste, Vous devez choisir le M-Billet devant être contrôlé au cours de votre Parcours. Celui-ci apparaîtra alors sur l'écran de votre Mobile, permettant ainsi son contrôle par tout agent de la SNCF.

4.6. Convention de preuve

Les données électroniques conservées dans les systèmes d'information d'iDTGV se rapportant au Billet iDTGV font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion, du contenu et de l'exécution du contrat de vente de Billet iDTGV conclu entre iDTGV et le Voyageur. Ces données électroniques constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au Voyageur dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier.

5. Règles de vie à bord des Rames iDTGV

Du fait de votre utilisation des installations de la SNCF, Vous devez respecter les normes de sécurité applicables dans les trains ainsi que les prescriptions de nature légales et réglementaires (notamment la loi du 15 juillet 1845 et son décret d'application du 22 mars 1942) organisant la police, la sûreté et visant à garantir le bon ordre dans les trains, dans les gares et sur les voies ferrées, telles qu'affichées dans les principales gares ferroviaires.

Vous êtes en outre, du fait de l'utilisation des Rames iDTGV, soumis au respect de règles particulières de vie à bord de celles-ci, et notamment les règles qui suivent :

- les Rames iDTGV sont entièrement non fumeur ;
- Vous Vous engagez à respecter la propreté des lieux et du matériel ;
- Vous devez observer les règles particulières de vie à bord des Rames iDTGV correspondant aux ambiances iDzen et iDzap (le Superviseur pouvant modifier votre placement notamment en cas de non-respect de ces règles) ;
- Vous êtes tenu de Vous installer à la place indiquée sur votre Billet iDTGV. Si Vous souhaitez effectuer un changement, Vous devez Vous adresser au préalable au Superviseur qui aura toute latitude pour accepter ou non ce changement.

5.1. Règles de vie à bord - espace iDzen

Lorsque Vous choisissez de voyager dans l'espace iDzen, qui est un espace de calme et de sérénité, Vous devez adopter un comportement approprié et en particulier, il Vous est demandé :

- de Vous conduire calmement et silencieusement ;
- de maintenir votre téléphone portable en mode « silencieux » pendant tout le Parcours ;
- de ne pas utiliser d'appareil bruyant ou sonore (sauf si Vous utilisez un casque) ;
- pour les Voyageurs accompagnés d'enfants, de les garder sous leur responsabilité et d'exercer une surveillance particulière de façon à éviter toute perturbation de la sérénité de l'espace iDzen.

Les animaux domestiques de « grande taille » (tels que définis à l'article 12.1. des Conditions Générales de Vente) sont interdits dans l'espace iDzen et les animaux domestiques de « petite taille » (tels que définis à l'article 12.1. des Conditions Générales de Vente) sont très déconseillés.

En conséquence, si Vous disposez d'un Billet iDTGV avec un placement dans l'espace iDzen et voyagez avec un animal « de petite taille », le Superviseur est susceptible de Vous proposer un nouveau placement au sein de l'espace iDzap.

Les « chiens guide d'aveugle » et les « chiens d'assistance » mentionnés à l'article 10.5. des Conditions Générales de Vente demeurent, quant à eux, autorisés à voyager dans l'espace iDzen.

5.2. Règles de vie à bord - espace iDzap

L'espace iDzap est un espace de convivialité, il est donc particulièrement adapté aux enfants âgés de moins de 12 ans et aux groupes de personnes voyageant ensemble.

Vous devez néanmoins respecter le confort des autres Voyageurs.

Les animaux domestiques « de petite taille » (tels que définis à l'article 12.1. des Conditions Générales de Vente) sont admis gratuitement au transport sous réserve que :

- les autres Voyageurs acceptent la présence de votre animal domestique (conformément à l'article 12.3. des Conditions Générales de Vente, si cette présence venait à gêner un autre Voyageur, le Superviseur aurait la possibilité de Vous replacer au sein de la Rame iDTGV) ;
- Vous en assumiez l'entière responsabilité ;
- Vous respectiez les règles de vie de l'espace iDzap ;
- votre animal domestique soit placé dans un contenant dont les dimensions ne dépassent pas 45 cm x 30 cm x 25 cm.

Si Vous êtes accompagné d'un animal domestique « de grande taille », tel que défini à l'article 12.1. des Conditions Générales de Vente, Vous devez acheter un Supplément Animal Domestique tel que défini à cet article. Ce supplément n'est toutefois pas nécessaire pour les « chiens guide d'aveugle » et les « chiens d'assistance » tels que mentionnés à l'article 10.5. des Conditions Générales de Vente.

5.3. Cas d'indisponibilité de Rame iDTGV classique

En cas d'indisponibilité d'une Rame iDTGV classique, c'est-à-dire notamment composée d'une Voiture Bar proposant un menu propre à iDTGV et en mesure de délivrer certains Services Annexes, iDTGV est susceptible de Vous faire voyager à bord d'une Rame iDTGV ne présentant pas les mêmes caractéristiques (menu différent servi en Voiture Bar, absence de Services Annexes, etc.). En effectuant votre Commande de Billet iDTGV, Vous acceptez donc qu'une telle éventualité se produise, notamment dans certains cas de grève partielle ou totale.

Dans l'hypothèse où l'indisponibilité d'une Rame iDTGV classique conduirait à l'impossibilité pour iDTGV de mettre à votre disposition les Services Annexes que Vous avez commandés, iDTGV Vous dédommagerait dans les conditions détaillées aux paragraphes 3 et 4 de l'article 7.2.2.A des Conditions Générales de Vente, le paragraphe 1 de cet article relatif aux propositions de remplacement pouvant être émises par iDTGV n'étant alors pas applicable.

6. Contrôle et régularisation des Billets iDTGV

6.1. Contrôle des Billets iDTGV

6.1.1 Stipulations communes au contrôle de tous les Billets iDTGV

Pour l'accès aux Rames iDTGV, la réservation d'une place ainsi que la détention d'un Billet iDTGV valable (à l'exclusion de tout titre de transport SNCF) sont obligatoires.

Vous devez arriver au plus tard 5 minutes avant le départ du train. Au-delà de ce délai, iDTGV ne Vous garantit pas l'accès à bord. Il est toutefois vivement conseillé de Vous présenter à l'embarquement 20 minutes avant ce départ.

Les Billets iDTGV sont dispensés de compostage, le contrôle des Billets iDTGV étant réalisé sous l'autorité d'un Superviseur au moment de votre embarquement dans la Rame iDTGV. Toutefois, bien que le contrôle de Billet iDTGV ait lieu au moment de l'embarquement à bord de la Rame iDTGV, Vous devez être en mesure de présenter votre Billet iDTGV aux agents de la SNCF en faisant la demande dans les gares et dans les trains.

Les Billets iDTGV sont personnels et incessibles. Vous devez donc aussi être en mesure de présenter une pièce d'identité officielle, en cours de validité avec photographie : carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour au Superviseur. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants. Si Vous n'êtes pas en mesure de présenter une des pièces d'identité susvisées, la sanction qui Vous sera appliquée est celle visée à l'article 6.2.1.A. des Conditions Générales de Vente.

Si Vous avez échangé un Billet iDTGV et que Vous ne présentez pas sa dernière version, Vous pourrez accéder à bord des Rames iDTGV, après vérification par le Superviseur ou par tout agent de la SNCF, sur la base d'une pièce d'identité officielle, de l'enregistrement de votre identité sur la liste des Voyageurs et contre paiement de la somme de 5 Euros correspondant aux frais d'émission à bord.

Vous devrez aussi Vous acquitter de la somme susvisée si Vous n'êtes pas en mesure de présenter de Billet iDTGV valable et que :

- Vous avez procédé à la Création de votre Billet iDTGV et l'identité inscrite lors de la Création dudit billet est celle mentionnée sur la pièce d'identité que Vous présentez ;
- Vous n'avez pas procédé à la Création de votre Billet iDTGV et l'identité de la personne qui a payé ledit billet lors de sa Commande est celle mentionnée sur la pièce d'identité que Vous présentez ;
- Vous n'avez pas procédé à la Création de votre Billet iDTGV et l'identité de la personne qui a payé ledit billet lors de sa Commande n'est pas celle mentionnée sur la pièce d'identité que Vous présentez mais Vous êtes en mesure de communiquer la référence de Dossier Voyage correspondant à l'identité de la personne qui a procédé à votre Commande.

Toutefois, si Vous n'avez pas procédé à la Création de votre Billet iDTGV, que l'identité de la personne qui a payé ledit billet lors de sa Commande n'est pas celle mentionnée sur la pièce d'identité que Vous présentez et que Vous n'êtes pas en mesure de communiquer la référence de Dossier Voyage correspondant à l'identité de la personne qui a procédé à votre Commande, les régularisations prévues à l'article 6.2.1.A. des Conditions Générales de Vente vous seront applicables.

Tout refus ou impossibilité de Vous acquitter sur-le-champ de la somme de 5 Euros correspondant aux frais d'émission à bord de votre Billet iDTGV sera constatée par le Superviseur. Dans ce cas, Vous serez redevable d'une indemnité forfaitaire de 10 Euros à laquelle s'ajouteront des frais de dossier d'un montant de 38 Euros (soit la somme totale de 48 euros).

En outre, conformément à l'article 4.6. des Conditions Générales de Vente, le Voyageur reconnaît et accepte que les informations résultant des systèmes d'information d'iDTGV telles que reflétées par le dispositif de lecture des codes-barres au moment du contrôle électronique des Billets iDTGV, ont force probante dans toute réclamation ou tout litige relatif à la validité des Billets iDTGV. Ce dispositif de contrôle vient en effet constater la validité des Billets iDTGV à partir des dernières informations mises à jour dans les systèmes d'information d'iDTGV.

Ainsi, en cas de contrôle électronique établissant la non-validité d'un Billet iDTGV présenté par le Voyageur, les informations contenues dans le dispositif de lecture des codes-barres d'iDTGV feront foi et le Billet iDTGV ne sera pas valable. De la même manière, si le dispositif de lecture des codes-barres d'iDTGV valide un Billet iDTGV tout en invalidant l'achat d'un Service Annexe, d'un Supplément et/ou d'un Billet Autocar pourtant mentionné sur le Billet iDTGV, cette mention de l'achat d'un Service Annexe, d'un Supplément et/ou d'un Billet Autocar ne sera pas valable.

Enfin, iDTGV décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou utilisation illicite des Billets iDTGV, notamment en raison de la perte ou du vol du Mobile du Voyageur.

6.1.2 Stipulations propres au contrôle du Billet Imprimé

Pour l'accès aux Rames iDTGV, la détention d'un Billet Imprimé conformément à l'article 4.5.1. des Conditions Générales de Vente est obligatoire. Ainsi, si Vous avez créé votre Billet Imprimé mais le présentez sur un support autre que celui requis au titre de l'article 4.5.1. des Conditions Générales de Vente ou avec une qualité d'Impression qui n'est pas suffisante en application de cet article, Vous pourrez accéder à bord des Rames iDTGV, uniquement après vérification par le Superviseur ou par tout agent de la SNCF, sur la base d'une pièce d'identité officielle, de l'enregistrement de votre identité sur la liste des Voyageurs et contre paiement de la somme de 5 Euros correspondant aux frais d'émission à bord. Dans le cas contraire, les régularisations prévues à l'article 6.2.1.A. des Conditions Générales de Vente vous seront applicables.

6.1.3 Stipulations propres au contrôle du M-Billet

Pour l'accès aux Rames iDTGV, la détention et la présentation d'un M-Billet conformément à l'article 4.5.2. des Conditions Générales de Vente est obligatoire.

Vous devez donc être en mesure de présenter votre M-Billet, sur l'écran de votre Mobile, au Superviseur, ou à tout autre agent de la SNCF en faisant la demande, lors de votre embarquement dans la Rame iDTGV, dans les gares et dans les trains. Afin de permettre le contrôle de votre M-Billet, Vous devez vous assurer que Vous pouvez accéder à l'Application iDTGV et que la batterie de votre Mobile est suffisamment chargée pour permettre l'affichage de votre M-Billet. Ainsi, si Vous avez créé votre M-Billet mais que votre Mobile ne permet pas que celui-ci soit affiché, en raison, notamment, d'une insuffisance de batterie ou d'absence de réseau, Vous pourrez accéder à bord des Rames iDTGV, uniquement après vérification par le Superviseur ou par tout agent de la SNCF, sur la base d'une pièce d'identité officielle, de l'enregistrement de votre identité sur la liste des Voyageurs et contre paiement de la somme de 5 Euros correspondant aux frais d'émission à bord. Dans le cas contraire, les régularisations prévues à l'article 6.2.1.A. des Conditions Générales de Vente vous seront applicables.

6.2. Régularisations

6.2.1 Régularisations à titre commercial

Si vous vous trouvez sans Billet iDTGV ou muni d'un titre de transport non valable, et que vous vous présentez spontanément au Superviseur en lui signalant l'irrégularité de votre situation dès votre embarquement à bord d'une Rame iDTGV, une régularisation commerciale pourra être effectuée par le Superviseur dans la limite des places disponibles dans la Rame iDTGV.

Les régularisations à titre commercial s'effectuent dans les conditions précisées ci-après.

A. Défaut d'achat préalable de Billet iDTGV ou Billet iDTGV non valable dans la Rame iDTGV

Quel que soit le Parcours en cause, les modalités de régularisation appliquées sont :

- si vous voyagez en première classe, vous devez acquitter le prix maximum de la première classe de la grille tarifaire iDTGV en vigueur pour le Parcours et la période concernés, majoré de 10 Euros correspondant aux frais d'émission à bord ;
- si vous voyagez en seconde classe, vous devez acquitter le prix maximum de la seconde classe de la grille tarifaire iDTGV en vigueur pour le Parcours et la période concernés, majoré de 10 Euros correspondant aux frais d'émission à bord.

La somme correspondant à cette régularisation commerciale devra être versée immédiatement par le Voyageur au Superviseur.

B. Surclassement

A bord de la Rame iDTGV, le surclassement, c'est-à-dire le fait de voyager dans une classe supérieure à celle figurant sur son Billet iDTGV, est soumis à l'accord préalable du Superviseur auquel le Voyageur doit se présenter.

Si le surclassement est autorisé, le Superviseur percevra la différence entre le prix maximum de la première classe de la grille tarifaire iDTGV en vigueur sur le Parcours et la période concernés diminué du prix du Billet iDTGV présenté par le Voyageur.

La somme correspondant à cette régularisation commerciale devra être versée immédiatement par le Voyageur au Superviseur.

6.2.2

Voyageurs en situation irrégulière ou frauduleuse

A. Vous êtes en situation irrégulière si, après le départ du train et sans vous être préalablement dirigé spontanément au Superviseur, vous n'êtes pas en mesure de lui présenter un Billet iDTGV valable, c'est-à-dire notamment si :

- vous ne disposez pas d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour) justifiant que vous êtes la personne mentionnée sur le Billet iDTGV que vous présentez ;
- vous voyagez dans une Rame iDTGV dans des conditions de Parcours, de date, d'heure, de train, de classe, de confort et d'ambiance différentes de celles mentionnées sur votre Billet iDTGV ;
- vous utilisez un titre de transport autre qu'un Billet iDTGV ;
- la non-validité de votre Billet iDTGV est établie à la suite du contrôle électronique effectué par le dispositif de lecture des codes-barres d'iDTGV (à l'exclusion du cas, envisagé à l'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente, de non-présentation par le Voyageur de la dernière version de son Billet iDTGV lorsque ledit billet a fait l'objet d'un échange).

Au moment du contrôle de Billets iDTGV, si vous n'avez pas signalé préalablement et spontanément votre situation irrégulière au Superviseur dans les conditions définies ci-dessus, vous devrez régulariser votre situation par le versement immédiat d'une somme dont les montants sont indiqués ci-dessous :

- si vous voyagez en première classe : vous devez acquitter le prix maximum de la première classe de la grille tarifaire iDTGV en vigueur pour le Parcours et la période concernés, majoré d'une indemnité forfaitaire de 25 Euros ;
- si vous voyagez en seconde classe : vous devez acquitter le prix maximum de la seconde classe de la grille tarifaire iDTGV en vigueur pour le Parcours et la période concernés, majoré d'une indemnité forfaitaire de 25 Euros.

L'indemnité est due par voyageur en situation irrégulière. Toute situation irrégulière fera l'objet d'un constat par procès-verbal rédigé par le Superviseur.

Par ailleurs, en cas de montée ou de descente effectuée à une gare non indiquée sur votre Billet iDTGV, l'indemnité forfaitaire de régularisation qui Vous sera appliquée sera de 35 Euros, sans que Vous ayez à Vous acquitter du prix d'un nouveau Billet iDTGV.

B. Vous êtes en situation frauduleuse si, notamment, dans les zones d'embarquement, de débarquement ou dans une Rame iDTGV :

- vous utilisez un Billet iDTGV contrefait ;
- vous utilisez un Billet iDTGV falsifié ;
- vous utilisez un Billet iDTGV établi au nom d'une autre personne ;
- vous utilisez un Billet iDTGV dont le prix n'a pas été valablement acquitté.

En cas de situation frauduleuse, les modalités de régularisation appliquées sont :

- si vous voyagez en première classe : vous devez acquitter le prix maximum de la première classe de la grille tarifaire iDTGV en vigueur pour le Parcours et la période concernés, majoré d'une indemnité forfaitaire de 128 Euros ;
- si vous voyagez en seconde classe : vous devez acquitter le prix maximum de la seconde classe de la grille tarifaire iDTGV en vigueur pour le Parcours et la période concernés, majoré d'une indemnité forfaitaire de 128 Euros.

L'indemnité est due par voyageur en situation frauduleuse. Toute situation frauduleuse fera l'objet d'un constat par procès-verbal rédigé par le Superviseur.

Toute utilisation frauduleuse d'un Billet iDTGV peut entraîner sa retenue immédiate et le cas échéant l'ouverture de poursuites judiciaires.

Si vous êtes en possession d'un Billet iDTGV contrefait, ou falsifié ou impayé, vous pourrez en outre faire l'objet d'un dépôt de plainte pour escroquerie. Les procès-verbaux d'infraction entrent dans le cadre de la loi relative à la sécurité quotidienne du 15 novembre 2001 et notamment du délit de « fraude d'habitude ».

6.3. Modalités de paiement en cas de régularisation

Toute perception effectuée par les Superviseurs donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, le cas échéant, peut avoir valeur de titre de transport dans les Rames iDTGV. A bord d'une Rame iDTGV, les paiements s'effectuent par chèque bancaire ou postal, en espèces (en Euros) ou par carte bancaire française à puce affichant le logo CB, à l'exception des cartes à autorisation systématique (celles dont les caractères ou numéros ne sont pas en relief). Les cartes bancaires étrangères internationales à puce, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard, sont également acceptées.

L'acceptation des chèques est assujettie à la présentation d'un document d'identité officiel avec photographie et en cours de validité et d'un second document officiel si le montant du chèque est supérieur à 150 Euros.

Si vous ne pouvez ou ne voulez pas acquitter sur-le-champ la somme qui vous est réclamée et refusez ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par le Superviseur. Dans ce cas, des frais de dossier de 38 Euros s'ajoutent à la somme initiale.

Vous disposez alors du délai prévu par la loi :

- Pour régler le montant de la transaction qui comprend :
 - le montant de la régularisation demandée ;
 - les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et à celles des articles 80-4 à 80-7 du décret du 22 mars 1942 modifié.
- Seuls les Services Recouvrement des procès verbaux SNCF sont compétents pour contestation ou encaissement, vous pouvez les contacter comme suit :

SNCF – Centre de recouvrement des procès Verbaux

Secteur Atlantique
38 rue Charles Domercq
33081 BORDEAUX CEDEX
Téléphone : 0825 03 69 85 (0,15€ la minute)
de 9h à 18h du lundi au vendredi (sauf fériés)

SNCF – Centre de recouvrement des procès Verbaux

Secteur Méditerranéen
72 avenue du Président Wilson
34502 BEZIERS BP 60118
Téléphone : 0825 80 01 86 (0,15€ la minute)
de 8h30 à 18h30 du lundi au jeudi, et de 8h30 à 18h le vendredi (sauf fériés)

En l'absence d'acquiescement, le procès verbal sera ensuite transmis au Procureur de la République.

Vous pouvez Vous acquiescer de votre procès verbal en Gare (Espèces, Chèque, Mandat cash, cartes bancaires autorisées par la SNCF), par Internet : www.contravention-sncf.fr cartes bancaires autorisées par la SNCF), par téléphone (cartes bancaires autorisées par la SNCF), ou par voie postale aux adresses précitées (Espèces, Chèque, Mandat cash). Lorsqu'ils procèdent au contrôle de l'existence et de la validité des Billets iDTGV, les Superviseurs sont habilités à relever l'identité et l'adresse des contrevenants.

Si un contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le Superviseur en rendra compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui pourra alors ordonner la présentation sans délai du contrevenant.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le contrevenant fera l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions des articles 529-2 et suivants du Code de procédure pénale.

7. Retard et annulation

7.1. Retard

iDTGV s'engage, dans la mesure du possible, à respecter les horaires transmis à la date de la Commande. Dans le cas où une modification de l'horaire prévu sur le Billet iDTGV devait intervenir avant la date du départ, iDTGV ferait tout son possible pour Vous en informer dans les meilleurs délais par l'envoi d'un email à l'adresse électronique que Vous aurez enregistrée lors de votre Commande.

En cas de retard en gare d'arrivée se situant entre 60 et 119 minutes par rapport à l'horaire prévu sur le Billet iDTGV et imputable à la SNCF en sa qualité de transporteur, une compensation de 25 % du prix du Billet iDTGV aller simple concerné par le retard (c'est-à-dire du prix payé pour un Parcours aller simple, déduction faite du prix d'éventuels Services Annexes, Suppléments et Billets Autocar) Vous sera attribuée sous forme de Bon d'Achat envoyé à l'adresse électronique que Vous aurez enregistrée lors de votre Commande.

En cas de retard en gare d'arrivée supérieur à 120 minutes par rapport à l'horaire prévu sur le Billet iDTGV et imputable à la SNCF en sa qualité de transporteur, Vous serez dédommagé à hauteur de 50 % du prix du Billet iDTGV aller simple concerné par le retard (c'est-à-dire du prix payé pour un Parcours aller simple, déduction faite du prix d'éventuels Services Annexes, Suppléments et Billets Autocar) sous forme de Bon d'Achat envoyé à l'adresse électronique que Vous aurez enregistrée lors de votre Commande.

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.).

Cet engagement de compensation n'est pas applicable lorsque le retard est inférieur à 60 minutes ou dû à une cause non imputable à la SNCF. Un retard non imputable à la SNCF peut notamment être causé par un acte caractérisé de malveillance, une manifestation de personnes extérieures à la SNCF, la survenance d'un obstacle sur la voie, un incident climatique, un accident de personne ou une alerte sécurité en gare. Un retard imputable à la SNCF peut être causé, notamment, par une défaillance de son matériel ou un incident caténaire.

En cas de retard de plus de 60 minutes, iDTGV Vous enverra directement un email à l'adresse électronique que Vous aurez enregistrée lors de votre Commande pour Vous indiquer si ledit retard ouvre droit à compensation en application du présent article. Ainsi, aucune démarche de votre part ne sera nécessaire.

7.2. Annulation

7.2.1 Annulation de train

Dans le cas où l'annulation d'un train prévu devait intervenir, iDTGV ferait tout son possible pour Vous en informer dans les meilleurs délais par l'envoi d'un email à l'adresse électronique que Vous aurez enregistrée lors de votre Commande.

Si cette annulation est imputable à iDTGV ou à la SNCF en sa qualité de transporteur, iDTGV pourra Vous proposer de Vous faire voyager à bord d'une autre Rame iDTGV ou, le cas échéant, à bord d'un train SNCF, circulant à des dates et/ou heures différentes. Dans ce cas, Vous perdrez tout droit à compensation ou remboursement au titre du présent article mais pourrez, le cas échéant, bénéficier des conditions de dédommagement décrites à l'article 7.1. des Conditions Générales de Ventes.

En l'absence d'une telle proposition ou en cas de refus ou d'absence de réponse de votre part à celle-ci pendant un délai de 3 jours à compter de sa réception, une compensation Vous sera proposée à titre commercial. Celle-ci prendra la forme d'un Bon d'Achat par Voyageur, d'un montant identique à celui que Vous avez payé pour l'achat de votre Billet iDTGV aller simple annulé et des éventuels Services Annexes, Suppléments et Billets Autocar attachés à ce Billet iDTGV, augmenté d'un pourcentage qui ne pourra être inférieur à 10 % du montant de votre Billet iDTGV aller simple annulé. Ce Bon d'Achat Vous sera envoyé par courrier électronique, à l'adresse de courrier électronique que Vous aurez enregistrée au moment de votre Commande.

Vous aurez toutefois la possibilité de contacter le Service Client sur Internet pour demander l'annulation de ce Bon d'Achat au profit d'un remboursement du prix exact du Billet iDTGV aller simple annulé, augmenté des éventuels Services Annexes, Suppléments et/ou Billets Autocar attachés à ce Billet iDTGV. Ce remboursement sera alors effectué par virement bancaire sur le compte de la personne qui aura initialement payé le Billet iDTGV annulé. Aucun remboursement ne pourra intervenir si le Bon d'Achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en tout ou partie.

iDTGV s'efforcera de Vous informer, par courrier électronique des raisons de l'annulation et, le cas échéant, procédera au virement bancaire de remboursement.

iDTGV n'effectue aucun remboursement pour les annulations de Billets iDTGV pour des raisons personnelles, professionnelles ou de santé.

7.2.2 Indisponibilité, annulation et non-retrait d'un Service Annexe et annulation d'un Supplément

A. Indisponibilité d'un Service Annexe à retirer dans une Rame iDTGV

Dans le cas d'indisponibilité d'un Service Annexe à retirer dans une Rame iDTGV, dont le paiement a déjà été effectué, iDTGV Vous proposera au cours de votre voyage le choix entre un Service Annexe de remplacement d'un prix équivalent à celui du Service Annexe indisponible et la possibilité d'acheter des produits vendus à la Voiture Bar d'iDTGV pour un montant équivalent à celui du Service Annexe indisponible. Si Vous acceptez l'une de ces deux propositions de remplacement, Vous renoncez aux possibilités mentionnées ci-dessous.

Conformément à l'article 5.3. des Conditions Générales de Vente, ces propositions de remplacement ne pourront toutefois pas Vous être proposées en cas d'indisponibilité de Rame iDTGV classique, telle que cette notion est définie à l'article 5.3. des Conditions Générales de Vente.

Si Vous refusez les propositions de remplacement susvisées ou si ces propositions ne vous sont pas applicables, une compensation Vous sera proposée. Celle-ci prendra la forme d'un Bon d'Achat par Voyageur, d'un montant identique à celui payé par le Voyageur pour l'achat du Service Annexe indisponible augmenté d'un pourcentage, fixé par iDTGV selon le Service Annexe, qui ne pourra être inférieur à 10 % du prix du Service Annexe indisponible. Ce Bon d'Achat Vous sera envoyé par courrier électronique, à l'adresse de courrier électronique que Vous aurez enregistrée au moment de votre Commande.

Le Voyageur aura toutefois la possibilité de contacter le Service Client sur Internet pour demander l'annulation de ce Bon d'Achat au profit d'un remboursement du prix exact du Service Annexe indisponible. Ce remboursement sera alors effectué par virement bancaire sur le même compte bancaire que celui utilisé pour payer le Service Annexe indisponible.

B. Annulation d'un Service Annexe ou d'un Supplément par le Voyageur

L'annulation d'un Service Annexe ou d'un Supplément par le Voyageur peut être réalisée sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs. Elle n'est possible que si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Service Annexe ou le Supplément est décrit comme annulable sur le Site iDTGV et/ou sur le Site Mobile iDTGV ;
- l'annulation est réalisée conformément aux conditions décrites sur le Site iDTGV et/ou sur le Site Mobile iDTGV.

A l'issue du processus d'annulation d'un Service Annexe ou d'un Supplément, un Avoir correspondant au montant du Service Annexe ou du Supplément sera envoyé au Voyageur sur son Compte Client, s'il dispose d'un tel compte. Dans le cas contraire, le Voyageur recevra un Bon d'Achat, lui aussi du montant du Service Annexe ou du Supplément.

C. Non-retrait d'un Service Annexe par le Voyageur

iDTGV n'effectue aucun remboursement et ne délivre aucun Avoir ou Bon d'Achat en cas de Service Annexe disponible mais non utilisé par le Voyageur.

8. Echange

Le Billet iDTGV est valable exclusivement dans la Rame iDTGV pour laquelle Vous avez effectué votre Commande. Il est nécessaire de procéder à l'échange du Billet iDTGV pour modifier un ou plusieurs des éléments suivants du voyage :

- le jour et/ou l'heure de départ ;
- le Parcours ;
- le placement, la classe de confort et/ou l'ambiance ;
- les Services Annexes, Suppléments et/ou Billets Autocar lorsque cela est possible.

Le Billet iDTGV est donc personnel et incessible. Il n'est en outre échangeable que contre un autre Billet iDTGV, à l'exclusion de tout autre titre de transport, notamment les titres de transport SNCF (TGV, Téo, etc.).

L'échange d'un Billet iDTGV n'est possible que si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le tarif du Billet iDTGV initial autorise l'échange (certains tarifs promotionnels peuvent être non échangeables) ;
- l'échange du Billet iDTGV est demandé avant la fermeture de la vente de Billets iDTGV pour le train que Vous ne voulez plus prendre, c'est-à-dire 5 heures avant le départ de ce train, et dans les horaires d'ouverture du Centre d'Echange, lorsque l'échange est réalisé par téléphone ;
- les places désirées dans le nouveau train iDTGV choisi sont déjà ouvertes à réservation ;
- il reste des places disponibles dans le nouveau train iDTGV choisi.

L'échange du Billet iDTGV peut avoir lieu antérieurement ou postérieurement à la Création du Billet iDTGV et à l'Impression du Billet Imprimé.

Chacun des échanges mentionnés ci-après nécessite une nouvelle Création du Billet iDTGV sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV. S'agissant du Billet Imprimé, chacun de ces échanges nécessitera en outre une nouvelle Impression de ce billet.

Le paiement s'effectue exclusivement en Euros, par carte de paiement (Carte Bleue, Visa, Master Card) ainsi qu'en Avoir.

Trois types d'échanges de Billet iDTGV doivent être distingués, chacun d'eux présentant des particularités quant aux démarches à entreprendre par le Voyageur :

8.1. Les échanges à réaliser sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV

8.1.1 Les échanges de placement, Service Annexe, Supplément et/ou Billet Autocar

Vous devez procéder à ce type d'échange pour modifier un ou plusieurs des éléments suivants :

- votre placement (ambiance, voiture, numéro de siège) sans modification de votre classe de confort ;
- un Service Annexe (pouvant faire l'objet d'un échange) ;
- un Supplément (pouvant faire l'objet d'un échange) ;
- un Billet Autocar.

L'échange d'un Service Annexe n'est possible que si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Service Annexe de remplacement se rattache à un Billet iDTGV déjà commandé valable pour un train iDTGV dont les places sont déjà ouvertes à réservation ;
- le Service Annexe n'est pas décrit comme non échangeable sur le Site iDTGV et le Site Mobile iDTGV ;
- sauf indication contraire sur le Site iDTGV ou le Site Mobile iDTGV, l'échange est demandé avant la fermeture de la vente de Billets iDTGV pour le train auquel était rattaché le Service Annexe, c'est-à-dire 5 heures avant le départ de ce train, et dans les horaires d'ouverture du Centre d'Echange, lorsque l'échange est réalisé par téléphone.

Ce type d'échange de Billet iDTGV est réalisable sans frais supplémentaire, à l'exception de certains Services Annexes tels que décrits sur le Site iDTGV.

Vous ne pouvez réaliser ce type d'échange que sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV.

Si à l'issue du processus d'échange d'un Service Annexe, d'un Supplément ou d'un Billet Autocar, il apparaît que Vous avez payé une somme supérieure à celle que Vous auriez dû payer après échange, un Avoir correspondant au montant de la différence entre ces deux sommes (la « différence ») Vous sera envoyé sur votre Compte Client si Vous disposez d'un tel compte. Dans le cas contraire, Vous recevrez un Bon d'Achat, lui aussi du montant de ladite « différence ».

Toutefois, aucune compensation ne Vous sera attribuée en cas de paiement de votre Billet iDTGV échangé en Bon d'Achat, la valeur de la « différence » susvisée étant alors perdue.

A l'issue de votre échange, une confirmation Vous sera envoyée automatiquement par courrier électronique, que Vous ayez échangé votre Billet iDTGV sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV. Vous pourrez alors décider d'imprimer votre nouveau Billet iDTGV sur le Site iDTGV ou y accéder à partir de votre Mobile, conformément à l'article 4.5.2. des Conditions Générales de Vente.

iDTGV décline toute responsabilité en cas de non-réception par le Voyageur de ce courrier électronique ou en cas d'impossibilité à visualiser le M-Billet sur votre Mobile qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (notamment en cas de force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmise à iDTGV par le Voyageur, mauvais paramétrage de votre boîte de réception de courriers électroniques, Mobile défectueux, etc.).

8.1.2 Les échanges de jour/heure de départ, classe de confort et/ou Parcours

Vous devez procéder à ce type d'échange lorsque Vous ne Vous trouvez pas dans le cas visé à l'article 8.2. des Conditions Générales de Vente et que Vous voulez modifier un ou plusieurs des éléments suivants :

- le jour et/ou l'heure de votre départ ;
- votre classe de confort ;
- votre Parcours.

Vous devez réaliser ce type d'échange sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV. Toutefois, si Vous ne pouvez faire autrement, iDTGV acceptera de procéder à ce type d'échange depuis le Centre d'Echange, les frais d'échanges étant alors plus élevés. Dans ce cas, avant de contacter notre Centre d'Echange, nous Vous demandons impérativement de consulter les disponibilités de voyages et les possibilités d'échange sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV.

Ce type d'échange de Billet iDTGV donne lieu à des frais d'échange qui s'élèvent à 12 Euros TTC applicables par Voyageur et par trajet échangé si Vous réalisez votre échange sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV et à 17 Euros TTC applicables par Voyageur et par trajet échangé si Vous réalisez votre échange auprès du Centre d'Echange (1 Billet iDTGV aller simple = 1 trajet ; 1 Billet iDTGV aller-retour = 2 trajets), et ce quel que soit le nombre de modifications réalisées.

Ce type d'échange n'est possible que si le prix du nouveau Billet iDTGV est au moins égal au prix du Billet iDTGV que Vous voulez échanger. En outre, s'il existe une différence entre le prix payé pour le Billet iDTGV initial et le prix du nouveau Billet iDTGV, Vous devrez payer la différence de prix, en sus des frais de dossier.

Exemple : Deux Voyageurs désirant changer sur le Site iDTGV ou le Site Mobile iDTGV leurs deux Billets iDTGV aller simple Paris-Marseille payés 39,90 Euros par Billet iDTGV, pour deux Billets iDTGV aller simple Paris-Avignon à 49,90 Euros par Billet iDTGV, devront payer 12 Euros de frais et 10 Euros de différence de prix par Billet iDTGV, soit 44 Euros au total pour les deux Billets iDTGV (et 54 Euros au total si l'échange a lieu auprès du Centre d'Echange).

A l'issue de votre échange, une confirmation Vous sera envoyée automatiquement par courrier électronique, que Vous ayez échangé votre Billet iDTGV sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou auprès du Centre d'Echange. Vous pourrez alors décider d'imprimer votre nouveau Billet iDTGV sur le Site iDTGV ou y accéder à partir de votre Mobile, conformément à l'article 4.5.2. des Conditions Générales de Vente.

iDTGV décline toute responsabilité en cas de non-réception par le Voyageur de ce courrier électronique ou en cas d'impossibilité à visualiser le M-Billet sur le Mobile du Voyageur qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (notamment en cas de force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmise à iDTGV par le Voyageur, mauvais paramétrage de votre boîte de réception de courriers électroniques, Mobile défectueux, etc.).

8.2. L'échange à réaliser uniquement auprès du Centre d'Echange

Vous devez réaliser votre échange auprès du Centre d'Echange lorsque Vous devez procéder à un échange concernant :

- le jour, l'heure, la date et/ou le Parcours du/des Billet(s) iDTGV d'une partie seulement des passagers d'un Dossier Voyage ;
- la date du retour d'un Billet iDTGV aller-retour afin de fixer celle-ci avant la date choisie pour votre aller ;
- le jour, l'heure, la date et/ou le Parcours du retour d'un Billet iDTGV aller-retour dont l'aller a déjà eu lieu.

Avant de contacter notre Centre d'Echange, nous Vous demandons impérativement de consulter les disponibilités de voyage et les possibilités d'échange sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV.

Ce type d'échange d'un Billet iDTGV donne lieu à des frais qui s'élèvent à 17 Euros TTC applicables par Voyageur et par trajet échangé (1 Billet iDTGV aller simple = 1 trajet ; 1 Billet iDTGV aller-retour = 2 trajets), et ce quel que soit le nombre de modifications réalisées.

Ce type d'échange n'est possible que si le prix du nouveau Billet iDTGV est au moins égal au prix du Billet iDTGV que Vous voulez échanger. En outre, s'il existe une différence entre le prix payé pour le Billet iDTGV initial et le prix du nouveau Billet iDTGV, Vous devrez payer la différence de prix, en sus des frais de dossier.

Exemple : Deux Voyageurs ont acheté deux Billets iDTGV aller-retour entre Paris et Marseille pour un prix de 79,80 Euros par Billet iDTGV aller-retour. Un des deux Voyageurs désire changer son Billet iDTGV aller-retour entre Paris et Marseille pour un aller-retour entre Paris et Avignon à 99,80 Euros. Il devra donc payer 34 Euros de frais et 20 Euros de différence de prix.

A l'issue de votre échange, une confirmation Vous sera envoyée automatiquement par courrier électronique. Vous pourrez alors décider d'imprimer votre nouveau Billet iDTGV sur le Site iDTGV ou y accéder à partir de votre Mobile, conformément à l'article 4.5.2. des Conditions Générales de Vente.

iDTGV décline toute responsabilité en cas de non-réception par le Voyageur de ce courrier électronique ou en cas d'impossibilité à visualiser le M-Billet sur votre Mobile qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (notamment en cas de force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmise à iDTGV par le Voyageur, mauvais paramétrage de votre boîte de réception de courriers électroniques, Mobile défectueux, etc.).

9. Voyageur au départ de Paris se rendant vers une station de ski

Si, au cours de l'hiver, le train que Vous désirez emprunter circule sur le Parcours Paris-Grenoble-Paris à certaines dates indiquées sur le Site iDTGV et le Site Mobile iDTGV, Vous pouvez, lors de votre achat de Billet iDTGV, commander un Billet Autocar afin d'être transporté jusqu'à une des stations de ski visées sur les sites internet susvisés (par exemple L'Alpe d'Huez et les 2 Alpes) dans des délais particulièrement avantageux. La Commande d'un Billet Autocar et les horaires que Vous devez respecter sont mentionnés sur votre Billet iDTGV.

La limite de Commande de Billets Autocar par Voyageur est d'un aller simple lorsque le Voyageur a commandé un Billet iDTGV aller simple et d'un aller-retour lorsque le Voyageur a commandé un Billet iDTGV aller-retour.

Si Vous voyagez avec un enfant âgé de moins de 4 ans à la date du voyage et que Vous lui commandez un Billet iDTGV afin qu'il bénéficie d'une place assise distincte, Vous devez aussi lui commander un Billet Autocar. Toutefois, si en application de l'article 3. des Conditions Générales de Vente, cet enfant de moins de 4 ans voyage à bord de la Rame iDTGV gratuitement et sans bénéficier d'une place assise distincte, Vous devez lui acheter un titre de transport en autocar directement auprès du partenaire d'iDTGV afin qu'il bénéficie d'une place assise distincte à bord de cet autocar.

Après validation de votre Commande, le Billet Autocar n'est pas remboursable. Il est toutefois échangeable dans les conditions visées à l'article 8.1.1. des Conditions Générales de Vente.

La prestation de transport en autocar vous permettant d'effectuer les trajets Grenoble-station de ski-Grenoble est assurée par un partenaire d'iDTGV, et non par iDTGV elle-même. iDTGV ne pourra donc être tenue responsable en cas de dommage causé au cours de votre transport en autocar. De même, lors du trajet station de ski-Grenoble, si Vous manquez votre train en raison de retard de l'autocar Vous transportant en gare d'arrivée (notamment en raison de l'encombrement des routes et/ou de mauvaises conditions climatiques), iDTGV ne pourra en être tenue responsable.

Dans le sens Paris-station de ski, si Vous avez créé votre Billet iDTGV mais n'êtes pas en mesure de le présenter ou si Vous avez échangé un Billet iDTGV et que Vous ne présentez pas sa dernière version, Vous pourrez accéder à bord de la Rame iDTGV et de l'autocar vous conduisant de Grenoble à votre station de ski contre paiement de la somme de 5 Euros visée à l'article 6.1. des Conditions Générales de Vente.

Dans le sens station de ski-Paris, si Vous avez créé votre Billet iDTGV mais n'êtes pas en mesure de le présenter ou si Vous avez échangé un Billet iDTGV et que Vous ne présentez pas sa dernière version, Vous pourrez accéder à bord de l'autocar vous conduisant de votre station de ski à Grenoble contre paiement du montant correspondant à ce trajet. Ce montant pourra ensuite Vous être remboursé par le partenaire d'iDTGV en charge de votre transport en autocar, sur demande adressée auprès du Service Client sur Internet justifiant de l'achat de votre Billet Autocar. Arrivé en gare de Grenoble, Vous devrez toutefois payer la somme de 5 Euros visée à l'article 6.1. des Conditions Générales de Vente, pour accéder à la Rame iDTGV.

Les autocars Vous permettant d'effectuer les trajets accessibles à partir de Billets Autocar sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les procédures de réservation d'un Billet iDTGV détaillées à l'article 10. des Conditions Générales de Vente sont donc applicables.

10. Réservation de micro-navette

Le service Navendis est proposé par la société Navendis, partenaire d'iDTGV. Il Vous permet, depuis la plateforme internet accessible à partir de l'adresse www.navendis.com, de réserver une place dans une navette partagée pour un acheminement à la demande, à destination ou au départ de la gare de Lyon à Paris.

Lors de la commande du service Navendis, le Voyageur accepte les Conditions Générales de Vente Navendis accessibles à partir du lien suivant : www.navendis.com. Il Vous est donc demandé de lire attentivement ce document.

Les demandes d'informations et les réclamations du Voyageur sont traitées par le service client de la société Navendis joignable à partir de la rubrique « Réclamations » de la plateforme internet Navendis accessible à partir de l'adresse www.navendis.com. iDTGV ne traite donc aucune demande ni réclamation relative au service Navendis.

Le Voyageur peut aussi adresser ses réclamations à l'adresse suivante : Navendis, 58, rue Pottier, 78150 Le Chesnay. Le service client de la société Navendis s'efforce de Vous répondre dans un bref délai.

11. Réservation des services spécifiques pour les personnes à mobilité réduite

Sous réserve de disponibilités, iDTGV tentera toujours de Vous offrir les prestations définies au présent article. A ce titre, il Vous est demandé de procéder à votre Commande au plus tard 48 heures ouvrées avant le départ du train que Vous désirez emprunter.

11.1. Commande du Billet iDTGV d'un Voyageur à mobilité réduite et de son accompagnateur

Vous devez effectuer la Commande de votre Billet iDTGV, sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou un Site Vendeur en suivant les étapes définies aux articles 4.2. et 4.3. des Conditions Générales de Vente.

A l'issue de votre Commande, si Vous souhaitez commander un Billet iDTGV pour votre accompagnateur, Vous devez Vous rendre, sans tarder et au plus tard 48 heures ouvrées avant le départ de votre train, sur le Site iDTGV ou le Site Mobile iDTGV. Vous devez alors cliquer sur le lien « contacter iDTGV » puis cliquer sur le lien « je contacte iDTGV » qui Vous renverra sur un formulaire que Vous devez remplir.

Le Billet iDTGV de votre accompagnateur est gratuit si Vous possédez une carte d'invalidité avec la mention « tierce personne », « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité ». iDTGV placera alors cet accompagnateur le plus près possible de votre siège (selon les disponibilités restantes de placement dans la Rame iDTGV).

iDTGV Vous confirmera le placement de votre accompagnateur par courrier électronique. Dès lors, Vous pourrez procéder à la Création de son Billet iDTGV sur le Site iDTGV ou le Site Mobile iDTGV et/ou à son Impression sur le Site iDTGV, en cliquant sur « imprimer mes billets » puis en suivant les instructions qui Vous seront fournies.

iDTGV décline toute responsabilité en cas de non-réception par le Voyageur de ce courrier électronique qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (notamment en cas de force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmise à iDTGV par le Voyageur, mauvais paramétrage de votre boîte de réception de courriers électroniques, Mobile défectueux, etc.).

Afin de simplifier vos Commandes ultérieures, Vous pouvez Vous rendre sur le Site iDTGV ou le Site Mobile iDTGV, cliquer sur le lien « contacter iDTGV » puis sur le lien « je contacte iDTGV » et remplir le formulaire auquel Vous aurez accès en indiquant dans la case « message » : « je souhaite qu'iDTGV conserve les données relatives à ma carte d'invalidité » et en téléchargeant en pièce jointe à ce formulaire une copie scannée de votre carte d'invalidité.

Dans ce cas, iDTGV, en tant que responsable de traitement, recueillera les données à caractère personnel affichées sur votre carte d'invalidité. Celles-ci feront l'objet d'un traitement informatique exclusivement destiné à créer un fichier nous permettant de Vous faire bénéficier des conditions offertes aux personnes à mobilité réduite sans que Vous ayez à nous adresser votre carte d'invalidité lors de chacune de vos commandes de billets iDTGV.

Les destinataires de ces données seront les membres du personnel en charge de la relation client d'iDTGV. Aucun transfert hors de France de ces données ne sera mis en œuvre.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, Vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations qui Vous concernent et de rectification de celles-ci, que Vous pouvez exercer, soit en envoyant un courrier postal à iDTGV, 2, Place de la Défense, 92053 La Défense Cedex, France, soit en envoyant un courrier électronique à donnees.personnelles@idtg.com

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, Vous opposer au traitement des données Vous concernant.

Les données apparaissant sur votre carte d'invalidité seront conservées jusqu'à ce que Vous adressiez une demande de destruction à iDTGV ou, au plus tard, jusqu'à 5 ans à compter de la date de réception de l'email autorisant l'insertion de vos données dans notre fichier.

Sauf indication contraire dans le présent email, les stipulations de l'article 15 des Conditions Générales de Vente relatives aux données à caractère personnel que Vous nous avez transmises lors de votre commande de billets iDTGV sont applicables au traitement des données à caractère personnel apparaissant sur votre carte d'invalidité.

11.2. Réservation de l'espace dédié « fauteuil roulant »

Vous devez effectuer la Commande de votre Billet iDTGV, sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou un Site Vendeur en suivant les étapes définies aux articles 4.2. et 4.3. des Conditions Générales de Vente.

A l'issue de votre Commande, Vous devez Vous rendre, sans tarder et au plus tard 48 heures ouvrées avant le départ de votre train, sur le Site iDTGV ou le Site Mobile iDTGV. Vous devez alors cliquer sur le lien « contacter iDTGV » puis cliquer sur le lien « je contacte iDTGV » qui Vous renverra sur un formulaire que Vous devez remplir.

Notre Service Client sur Internet Vous réservera une place dans l'espace réservé au fauteuil roulant, situé en première classe sans majoration de prix. Si Vous devez voyager avec un accompagnateur, Vous devez aussi suivre les instructions de l'article 10.1. des Conditions Générales de Vente.

iDTGV Vous confirmera la réservation de l'espace dédié « fauteuil roulant » par email. iDTGV décline toute responsabilité en cas de non-réception par le Voyageur de ce courrier électronique qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (notamment en cas de force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmise à iDTGV par le Voyageur, mauvais paramétrage de votre boîte de réception de courriers électroniques, Mobile défectueux, etc.).

11.3. Vous souhaitez bénéficier du service d'accès en gare

Pour accéder à ce service, il existe deux solutions :

- présentez Vous au moins 30 mn avant le départ du train au point « accueil handicapé » de la gare (liste des points « accueils handicapés » des gares desservies par les Rames iDTGV accessibles à l'adresse URL www.gares-en-mouvement.com) ;
- faites en la demande en remplissant le formulaire accessible sur le Site iDTGV et le Site iDTGV Mobile dans les conditions visées aux articles 10.1 et 10.2 des Conditions Générales de Vente immédiatement après votre Commande de Billet iDTGV et au plus tard 48 heures ouvrées avant le départ de votre train (sur le formulaire, sélectionner la catégorie « informations clients handicapés (PMR) » et la sous-catégorie « aide en gare (PMR) »).

Accès Plus est un service d'accueil et d'accompagnement gratuit depuis l'entrée de la gare de départ, jusqu'à la sortie de la gare d'arrivée. Ce service s'adresse :

- aux Voyageurs disposant d'une carte d'invalidité de 80 % et plus ;

- aux Voyageurs en situation de handicap avéré, c'est-à-dire arrivant en gare avec leur propre fauteuil roulant ;
- aux Voyageurs disposant de la carte réformé/pensionné de guerre.

Vous pouvez réserver le service Accès Plus entre 90 jours et 2 jours avant la date de votre départ :

- par téléphone, en numéro classique : 0 890 640 650 puis tapez 1 (0,11€ TTC/min depuis un poste fixe) ;
- par téléphone, en numéro court : 36 35 puis dites Accès Plus (0,11€ TTC/min depuis un poste fixe) ;
- par fax : 0 825 825 957 (0,15€ TTC/appel) ;
- par courrier électronique : accesplus@sncf.fr ;
- sur internet, depuis les adresses URL www.voyages-sncf.com et www.accesplus.sncf.com.

Les centres de service joignables par téléphone sont ouverts 7 jours sur 7 de 7h00 à 22h00.

11.4. Vous êtes accompagné d'un « chien guide d'aveugle » ou d'un « chien d'assistance »

Tout Voyageur handicapé titulaire d'une carte d'invalidité mentionnant un taux d'invalidité de 80 % ou plus a la possibilité de voyager avec un « chien guide d'aveugle » ou un « chien d'assistance ». Ce chien voyage gratuitement, sans Supplément Animal Domestique, il est par ailleurs dispensé du port de la muselière.

Pensez à Vous présenter 20 minutes avant l'heure de départ du train sur le quai d'embarquement pour faciliter l'accès à votre place.

En outre, si Vous n'êtes pas en mesure de présenter votre carte d'invalidité, la régularisation de 45 Euros visée à l'article 12.2. des Conditions Générales de Vente Vous sera applicable.

11.5. Documents à présenter par le Voyageur à mobilité réduite bénéficiant d'un des services spécifiques proposés par iDTGV

Pensez à Vous munir d'une pièce d'identité officielle (avec photographie et en cours de validité) et de votre carte d'invalidité. Si Vous n'êtes pas en mesure de présenter une pièce d'identité officielle, la sanction visée à l'article 6.2.1.B. des Conditions Générales de Vente Vous sera applicable.

12. Bagages

12.1. Limites de bagages par Voyageur

Les bagages que Vous emportez à bord des Rames iDTGV sont placés sous votre surveillance et restent sous votre responsabilité tout au long du Parcours. Les risques de pertes, d'avarie et de vols de vos bagages sont à votre charge.

Vos bagages ne pourront excéder :

- deux bagages à main par Voyageur ; ou
- un bagage à main et un objet par Voyageur (une poussette d'enfant pliable, un fauteuil roulant, une bicyclette dont les roues démontées sont rangées ensemble dans une housse spéciale n'excédant pas 1,20m x 0,90m, une planche nautique rangée dans une housse n'excédant pas 1,20m x 0,90m, une paire de skis, un monoski ou un snowboard, un sac contenant un animal domestique de « petite taille ») ; ou
- un bagage à main par Voyageur et un bagage n'excédant pas 0,50m x 0,50m x 0,50m ; ou
- un bagage à main par Voyageur et un instrument de musique rangé dans un contenant n'excédant pas 0,50m x 0,50m x 0,50m.

Pour des raisons de sécurité, au-delà de ces limites, si Vous n'avez pas acheté de Supplément Bagage, Vous ne pourrez monter à bord du train sans vous dessaisir de vos bagages excédentaires.

12.2. Achat du Supplément Bagage

Si Vous souhaitez voyager avec plus de deux bagages, Vous devez acheter un Supplément Bagage facturé 35 Euros par bagage supplémentaire en :

- validant sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou sur un Site Vendeur l'achat d'un « Supplément Bagage » lors de la Commande de votre Billet iDTGV ;
- Vous connectant sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV à l'issue d'une Commande, et en validant l'achat d'un « Supplément Bagage » ;
- contactant le Centre d'Echange au plus tard 5 heures avant le départ de votre train.

Chaque Voyageur est limité à 2 Suppléments Bagage par Parcours.

En cas de situation irrégulière, le montant de la régularisation sera de 45 Euros par bagage en situation irrégulière.

12.3. Transport des bagages

Chaque bagage déposé dans une Rame iDTGV doit pouvoir être identifié comme appartenant à un Voyageur ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Vous devez donc mettre de manière visible la mention de vos nom et prénoms sur votre bagage lorsque Vous voulez le déposer dans l'espace situé au-dessus et en dessous de la place à laquelle Vous avez droit, ainsi que dans les espaces collectifs prévus à cet effet dans les Rames iDTGV. Des étiquettes sont à la disposition des Voyageurs dans les gares SNCF.

Les bagages ne doivent pas entraver la circulation des Voyageurs à bord des Rames iDTGV et la sécurité des personnes. La conformité des bagages à bord avec les Conditions Générales de Vente est laissée à l'appréciation du Superviseur.

La zone d'embarquement, qui est le plus souvent limitée au quai de départ de la Rame iDTGV, est réservée aux Voyageurs possédant un Billet iDTGV. Vous ne pouvez donc Vous faire accompagner par un tiers jusqu'à la porte du train, notamment pour Vous aider à transporter vos bagages.

13. Animal domestique

13.1. Quand acheter un Supplément Animal Domestique?

Pour être acceptés à bord des Rames iDTGV, les animaux domestiques « de petite taille », c'est-à-dire d'un poids inférieur à 6 kilos, doivent être transportés dans un contenant convenablement fermé (dont les dimensions ne dépassent pas 45cm x 30cm x 25cm). Dans ce cas, l'animal domestique « de petite taille » bénéficiera de la gratuité du voyage et Vous n'aurez pas besoin de présenter un Supplément Animal Domestique.

Les animaux domestiques « de grande taille », c'est-à-dire d'un poids supérieur à 6 kilos, ainsi que les animaux domestiques « de petite taille » mais placés en dehors d'un contenant aux dimensions autorisées, sont acceptés à bord, à condition d'être muselés, tenus en laisse et que le Voyageur présente un Supplément Animal Domestique.

Dans tous les cas, la présence d'un l'animal domestique à bord des Rames iDTGV est conditionnée à l'absence d'opposition exprimée par les autres Voyageurs.

13.2. Achat du Supplément Animal Domestique

Le Supplément Animal Domestique s'élève au prix de 35 Euros par animal domestique entrant dans son champ d'application.

L'achat d'un Supplément Animal Domestique se fait en :

- validant sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV ou sur un Site Vendeur l'achat d'un « Supplément Animal Domestique » lors de la Commande de votre Billet iDTGV ;
- Vous connectant sur le Site iDTGV ou sur le Site Mobile iDTGV à l'issue d'une Commande, et en validant l'achat d'un « Supplément Animal Domestique » ;
- contactant le Centre d'Echange au plus tard 5 heures avant le départ de votre train.

Ne seront pas acceptés plus de 2 animaux domestiques par Voyageur lors d'un Parcours.

En cas de situation irrégulière, le montant de la régularisation sera de 45 Euros par animal en situation irrégulière.

13.3. L'ambiance à choisir

iDTGV accepte les animaux domestiques « de grande taille » à bord, uniquement dans l'espace iDzap. L'espace iDzen est en outre vivement déconseillé aux Voyageurs accompagnés de leur animal domestique « de petite taille », et cela afin de préserver la tranquillité de tous les Voyageurs.

Si Vous trouvez malgré tout en espace iDzen alors que Vous voyagez avec un animal domestique « de petite taille », le Superviseur pourra Vous proposer un remplacement en espace iDzap.

Dans tous les cas, assurez-Vous que la présence de votre animal domestique ne gêne pas les autres Voyageurs. Si ladite présence venait à gêner un autre Voyageur, le Superviseur aurait la possibilité de Vous replacer au sein de la Rame iDTGV.

Le Voyageur ayant un animal domestique et ne respectant pas les Conditions Générales de Vente ne pourra être admis à bord s'il ne peut se dessaisir de son animal domestique.

En application de l'article 10.5. des Conditions Générales de Vente, Les « chiens de guide d'aveugle » ainsi que les « chiens d'assistance », voyagent gratuitement dans les Rames iDTGV.

14. Responsabilité

14.1. Pour le service de transport ferroviaire fourni par la SNCF

iDTGV ne peut voir sa responsabilité engagée au titre du service de transport ferroviaire fourni par la SNCF. La SNCF est responsable des dommages de toute nature causés aux Voyageurs, du fait de l'exploitation des services de transport ferroviaire.

La SNCF, 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 transports de Voyageurs ;
- dans le cas où elle assumerait des opérations de manutention et/ou de déplacements de bagages (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 l'adresse URL www.voyages-sncf.com).

Toutefois, les risques de pertes, d'avaries et de vols de bagages que Vous emportez avec Vous sont à votre charge.

14.2. Pour les Billets iDTGV, les Services Annexes à retirer dans une Rame iDTGV et les Suppléments

iDTGV ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de toute ou partie de votre Commande, en cas de force majeure, de perturbation ou de grève totale ou partielle des moyens de transport et/ou communication.

En cas d'annulation d'un Billet iDTGV n'ayant pas pour origine une des causes susvisées, la responsabilité d'iDTGV ne pourra en aucun cas excéder, sauf dispositions légales ou contractuelles contraires, le montant payé lors de l'achat de ce Billet iDTGV. Il en sera de même en cas d'achat d'un Service Annexe à retirer dans une Rame iDTGV (responsabilité plafonnée au montant payé lors de l'achat de ce Service Annexe) ou d'un Supplément (responsabilité plafonnée au montant payé lors de l'achat de ce Supplément).

Sauf dispositions légales contraires, Vous reconnaissez que la responsabilité d'iDTGV pouvant être engagée sur le fondement d'un dommage causé par un Service Annexe à retirer dans une Rame iDTGV ne pourra en aucun cas excéder le montant payé par le Voyageur pour l'achat dudit service.

iDTGV ne garantit pas que le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV, les Sites Vendeurs et les Sites Distributeurs sont exempts d'anomalie ou d'erreur. Si des anomalies ou erreurs venaient à se présenter, iDTGV ne garantit pas que celles-ci pourraient être corrigées, ni que le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV, les Sites Vendeurs et les Sites Distributeurs fonctionneraient sans interruption ou panne.

En procédant à la Commande de tous produits et services proposés par iDTGV, Vous déclarez connaître et acceptez les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications, à la connexion et à la transmission des données sur internet, notamment lors de la passation des transactions de paiement.

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

- de la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- des problèmes d'acheminement, de téléchargement et/ou de la perte de tout courrier électronique et, plus généralement, des problèmes provoquant la perte de toute donnée ;
- des problèmes de téléchargement de l'Application iDTGV ou du M-Billet, découlant notamment d'un dysfonctionnement du réseau internet ;

- du dysfonctionnement de tout logiciel ;
- des conséquences de tout virus, anomalie, défaillance technique ;
- de tout autre dysfonctionnement du réseau Internet ainsi que de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché le bon déroulement de la Commande.

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

Sauf disposition légale contraire, la responsabilité d'iDTGV ne saurait être engagée du fait d'une faute d'un partenaire.

15. Propriété intellectuelle

iDTGV et ses partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site iDTGV, au Site Mobile iDTGV et aux Sites Vendeurs.

L'accès au Site iDTGV, au Site Mobile iDTGV et aux Sites Vendeurs ne Vous confère aucun droit de propriété intellectuelle relatif à ces sites qui restent la propriété exclusive d'iDTGV et de ses partenaires.

Les éléments accessibles sur le Site iDTGV, le Site Mobile iDTGV et les Sites Vendeurs, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs qu'iDTGV et ses partenaires détiennent.

Sauf dispositions explicites signalées dans les Conditions Générales de Vente, Vous ne pouvez, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site iDTGV, du Site Mobile iDTGV ou d'un Site Vendeur sans l'autorisation écrite préalable d'iDTGV. Vous êtes informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le scrapping ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément du Site iDTGV, du Site Mobile iDTGV ou d'un Site Vendeur.

L'exploitation non préalablement autorisée par iDTGV, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site iDTGV, du Site Mobile iDTGV ou d'un Site Vendeur pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

Seul est autorisé l'usage d'une partie non substantielle du Site iDTGV, du Site Mobile iDTGV ou d'un Site Vendeur à des fins strictement privées et non commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site iDTGV, d'un Site Mobile iDTGV ou d'un Site Vendeur est interdite sans autorisation préalable et écrite d'iDTGV.

16. Protection des données à caractère personnel

Conformément à la loi n° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Vous êtes informé que les données à caractère personnel Vous concernant feront l'objet d'un traitement.

Ces données sont destinées aux services commerciaux et administratifs d'iDTGV, aux supérieurs hiérarchiques du personnel travaillant dans ces services, aux services internes et externes à iDTGV chargés de son contrôle ainsi qu'aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à iDTGV pour l'exécution de son contrat avec le Voyageur. iDTGV est également responsable du traitement de ces données à caractère personnel.

Dans le cadre de ce traitement, certaines des données susvisées pourront faire l'objet de transferts à destination de sous-traitants d'iDTGV se trouvant en Suisse et aux Etats-Unis. Ces transferts seront effectués dans le respect de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans la mesure où le sous-traitant se trouvant sur le territoire des Etats-Unis adhère aux principes internationaux de la sphère de sécurité relatifs à la protection de la vie privée (*Safe Harbor Principles*) et où la Suisse est reconnue comme un Etat garantissant une protection adéquate des données à caractère personnel par la Commission Européenne.

Les informations qui Vous seront demandées sont obligatoires car nécessaires au traitement de votre Commande. Aucune Commande ne pourra donc être effectuée sans l'apport de ces informations. Dans le cadre des échanges de Billets iDTGV via le Centre d'Echange, et afin de gérer l'accessibilité à ce service, les informations relatives à vos appels seront également conservées, notamment les dates, heures et numéro d'appel.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour, de communication et de suppression des données à caractère personnel Vous concernant. Vous disposez en outre d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, au traitement de ces données. Ces droits peuvent être exercés directement auprès d'iDTGV, soit en envoyant un courrier à iDTGV, 2, Place de la Défense, 92053 La Défense Cedex, France, soit en envoyant un courrier électronique à donnees.personnelles@idtgv.com.

Sauf opposition de votre part, manifestée par courrier postal ou par courrier électronique, iDTGV se réserve le droit d'utiliser ces informations à des fins de prospections commerciales relatives aux offres iDTGV. Ces communications peuvent prendre la forme de courriers électroniques et de courriers postaux.

A l'exclusion de ses sous-traitants et des destinataires de données à caractère personnel mentionnés ci-dessus, iDTGV s'engage à ne pas communiquer à des tiers, sous quelque forme que ce soit, les informations à caractère personnel en sa possession. Toutefois, votre attention est attirée sur le fait que dans certaines circonstances, iDTGV peut être contraint, dans le cadre de procédures judiciaires ou fiscales, de communiquer à des autorités publiques les données à caractère personnel en sa possession, et que sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

Enfin, les données à caractère personnel contenues dans votre Dossier Voyage seront conservées par iDTGV pendant une période maximale de 12 mois à compter de la date de voyage. En cas de création d'un Compte Client par le Voyageur, ces données seront conservées par iDTGV tant que le Compte Client du Voyageur sera actif. Si le Compte Client du Voyageur reste inactif pendant une période de plus de 12 mois consécutifs, les données susvisées seront alors supprimées par iDTGV. En outre, si le Voyageur demande à ce que son Compte Client soit clôturé, les données à caractère personnel le concernant seront détruites par iDTGV dès réception de ladite demande.

17. Service utilisateur et réclamations

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles afférentes au paiement, aux échanges ou au transport lui-même, doit être adressée au Service Client sur Internet.

Toutefois, Vous pouvez aussi adresser vos courriers au « Service client iDTGV », 2, Place de la Défense, 92053 La Défense Cedex, France.

Aucune réclamation ne sera traitée par téléphone.

Les réclamations de nature commerciale ou tenant à la qualité des prestations fournies par iDTGV devront être adressées à iDTGV dans les meilleurs délais et au plus tard 6 mois après la date de Parcours du Voyageur. Les réclamations qui parviendront à iDTGV après ce délai seront prescrites et ne seront donc plus prises en considération par iDTGV.

Toute demande afférente à des difficultés techniques liées à l'utilisation d'un Site Vendeur ou d'un Site Distributeur est adressée à l'agence de voyage responsable de ce site.

Pour toute demande relative au suivi de votre Commande (Dossier Voyage perdu ou non réceptionné, problème d'Impression du Billet Imprimé, etc.), Vous devez contacter iDTGV par le biais de la rubrique « nous contacter » du Site iDTGV si votre départ n'a pas lieu dans les 3 prochains jours ouvrés et par téléphone, au 0.980.982.982, dans le cas contraire (numéro non surtaxé, centre téléphonique ouvert tous les jours de 9h00 à 18h00).

18. Droit applicable

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève de la compétence des Tribunaux français.