

# **Le Wifi CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Préambule

## **I. CONDITIONS RELATIVES A LA MISE A DISPOSITION ET A L'UTILISATION DU PORTAIL Le Wifi**

### **ARTICLE 1. DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**

1.1 Définitions

1.2 Objet

### **ARTICLE 2. UTILISATION DU PORTAIL Le Wifi**

2.1 Utilisation du Portail

2.2 Modalités d'accès au Portail

2.3 Accès au Service

2.4 Engagements du client

2.5 Engagements de SNCF

2.6 Responsabilité du client

2.7 Résiliation / suspension du Service

2.8 Droit de rétractation

### **ARTICLE 3. PRESTATIONS ET CONTENUS PROPOSES**

3.1. Prestation d'accès au réseau Internet

3.2. Prestations et Contenus payants - Généralités

3.3. Conditions Particulières des Prestations et Contenus  
proposés

ARTICLE 4. INFORMATIONS ET  
RECLAMATIONS

4.1 Généralités

4.2 Médiation

4.3 Signalement d'un contenu

4.4 Convention de preuve

ARTICLE 5. PROPRIETE  
INTELLECTUELLE

ARTICLE 6. RESPONSABILITES ET  
GARANTIES

ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNEES  
PERSONNELLES

ARTICLE 8. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION  
COMPETENTE

ARTICLE 9. DISPOSITIONS  
FINALES

ARTICLE 10. IDENTIFICATION DE LA SOCIETE –  
MENTIONS LEGALES

2

Mention légale du Tchat

*Version 08/01/2017*

**Le Wifi CONDITIONS  
GENERALES**

**D'UTILISATION**

**Préambule**

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « Conditions Générales ») s'appliquent à l'utilisation du Portail Le Wifi édité par SNCF. Ces Conditions Générales s'appliquent aux Prestations et Contenus accessibles via le Portail, que SNCF en soit l'éditrice ou non. Elles sont le cas échéant complétées par les dispositions particulières propres à chaque Prestation.

L'accès au Portail Le Wifi emporte acceptation sans réserve des Conditions Générales, qui s'appliquent en toutes circonstances, et notamment pour l'accès à tous types de Prestations ou de Contenus.

## **ARTICLE 1. DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**

### **1.1. Définitions**

« **Conditions Particulières** » désignent les conditions contractuelles propres à chaque Prestation proposée par chaque Editeur de Services, ainsi que par SNCF pour les Prestations qu'elle propose personnellement, et par l'Opérateur pour la Prestation d'accès au réseau Internet. Leur acceptation préalable conditionne l'accès à la Prestation considérée.

« **Contenu** » désigne toutes les informations, quel que soit son mode d'expression, auxquelles il peut être accédé via le Portail, et notamment données, textes, logiciels, musiques, sons, photographies, images animées ou non, vidéos, fichiers, codes, fonctions, hyperliens, noms de domaine, messages, offres commerciales ou non. La nature et le volume des Contenus pourront varier en fonction de la catégorie applicable à l'Utilisateur au titre de son transport.

« **Editeur de Services** » ou « **EdS** » désigne une entité économique tierce que SNCF a autorisé à proposer à titre indépendant la fourniture d'une Prestation sur le Portail, à titre gratuit ou payant pour l'Utilisateur. L'accès aux Prestations des EdS implique l'acceptation préalable et sans réserve de leurs propres conditions de vente et/ou d'utilisation. SNCF sera Editeur de Services lorsqu'elle proposera des Prestations en son nom et pour son compte.

« **Inscription** » désigne le processus par lequel l'Utilisateur valide les Conditions Générales, et s'agissant de l'accès à Internet, renseigne les informations personnelles et de sécurité qui lui sont demandées via le formulaire approprié.

Version 17/01/2019

3 «

**Internet** » désigne le réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destinés à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux.

« **Compte** » désigne un couple d'identifiant (numéro de dossier de voyage et nom utilisé pour la commande) défini par l'Utilisateur lors de la phase d'Inscription pour l'utilisation de la Prestation d'accès à Internet.

« **Opérateur** » désigne le Groupement solidaire composé des sociétés 21NET Ltd., immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grande Bretagne sous le numéro 4321420, Bromesberrow, Ledbury HR8 1RZ, et INEO Urban Transportation Solution, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B 418 595 450, 38/42, rue Cuvier, 93108 Montreuil Cedex, représenté par la société 21NET, sociétés indépendante agissant en qualité d'opérateur de communications électroniques et fournisseur d'accès à Internet.

« **Portail** » désigne le site kiosque multimédia, édité par SNCF Voyageurs, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège social est situé 9 rue Jean-Philippe Rameau – 93200 Saint-Denis ainsi que chacune des pages composant le Portail et accessible par Wifi à bord de certains TGV à l'adresse <http://wifi.sncf>. Le Portail permet d'accéder à des Contenus et des Prestations proposés par SNCF et/ou des entités indépendantes telles que les EdS ou l'Opérateur.

« **Prestation** » désigne une prestation de service proposée par SNCF, par l'Opérateur ou par un Editeur de Services, accessible sur le Portail à titre gratuit ou payant, telle que

des services d'information, de divertissements, d'accès à Internet.... L'Utilisateur devra le cas échéant préalablement accepter les Conditions Particulières propres à la Prestation considérée. La nature, les caractéristiques et le volume des Prestations pourront varier en fonction de la catégorie applicable à l'Utilisateur au titre de son transport.

« **Vous** », ou « **l'Utilisateur** », désigne toute personne physique majeure et juridiquement capable utilisant le Portail sous sa seule responsabilité, pour son usage individuel et privé uniquement, qui a préalablement accepté les Conditions Générales ainsi que, le cas échéant, les Conditions Particulières propres à chaque Prestation.

« **Service** » désigne les services d'hébergement et de mise à disposition de Contenus, de Prestations proposées par des EdS, d'outils techniques, et le cas échéant d'outils de partage, composant le Portail pendant le trajet des trains TGV dotés de l'équipement et de la technologie nécessaires au fonctionnement du Portail. Le Service est fourni par l'Opérateur.

« **Réseau** » Désigne l'ensemble des équipements et infrastructures nécessaires pour accéder au Service. Le Réseau est mis en place et fourni par l'Opérateur.

Version 17/01/2019

4

## 1.2. Objet

Les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières spécifiques à chaque Prestation, s'appliquent à toute utilisation du Portail, et notamment à la commercialisation des Prestations proposées sur le Portail par SNCF, l'Opérateur ou les EdS. L'acceptation sans réserve des Conditions Générales est une condition d'accès au Service.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières à l'occasion de l'utilisation d'une Prestation, ces dernières prévalent dans les relations entre l'Utilisateur et l'EdS concerné ou l'Opérateur.

Cette édition dont la date est indiquée en bas de page annule et remplace les versions antérieures pour toute utilisation postérieure à cette date.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales, qui sont référencées par hyperlien sur les pages du Portail, ainsi qu'à les télécharger et/ou les imprimer et à en conserver une copie. Il lui est conseillé de vérifier la date d'édition des Conditions Générales en vigueur à chaque visite du Portail, dès lors que celles-ci peuvent avoir été modifiées.

## **ARTICLE 2. UTILISATION DU PORTAIL**

### **Le Wifi**

#### **2.1 Utilisation du Service**

Le Service permet à l'Utilisateur possédant un ordinateur portable ou un assistant personnel (Smartphone, PDA) ou tous autres équipements compatibles dotés d'une carte réseau WLAN (IEEE 802.11g) de se connecter au Portail et d'accéder aux Contenus ou à une sélection de Contenus pendant le trajet des trains TGV dotés des équipements et de la technologie nécessaires.

La diffusion du signal via un réseau Wifi répond aux recommandations du Conseil du 12 juillet 1999 (1999/519/CE), relative à la limitation de l'exposition du public aux champs électromagnétiques. Le signal diffusé est largement en dessous des recommandations.

En fonction notamment de la configuration matérielle et logicielle des équipements de l'Utilisateur, SNCF n'est pas en mesure de garantir la possibilité d'une connexion ni d'un accès dans des conditions optimales. La configuration minimale recommandée pour l'accès au Service consiste dans l'utilisation des configurations suivantes :

- Ordinateur sous système d'exploitation Windows (7, Vista, 2000 ou supérieur), Mac OS X

ou Linux. - Téléphone portable  
ou Tablette

Navigateur : - Google Chrome / Chrome Mobile  
(version 50 min) - Mozilla Firefox (version 46.0 min)  
- Safari (version 8.0 min)

Microsoft Internet Explorer (version 11 min)

## **2.2 Modalités d'accès au Portail**

Une fois à bord, l'Utilisateur devra :

- Activer la fonction Wifi de son équipement (ordinateur, téléphone portable, tablette ou assistant personnel)
- Renseigner le SSID \_SNCF\_WIFI\_INOUI
- Se connecter au réseau Wifi <http://wifi.sncf>

## **2.3 Accès au Service**

L'accès au Portail est possible durant les voyages à bord de rames TGV munies des équipements et de la technologie permettant la mise à disposition du Service. L'accès n'est autorisé qu'aux personnes physiquement à bord du TGV, pour la durée du trajet, sous réserve d'avoir accepté les Conditions Générales.

Un enfant mineur ne peut avoir accès au Portail que moyennant l'autorisation préalable, en présence et sous la responsabilité exclusive de la ou des personne(s) accompagnante(s) titulaire(s) de l'autorité parentale.

L'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites, en particulier en termes de performances techniques, de temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données, et de risques liés à la sécurité des communications.

**L'Utilisateur est informé des aléas techniques, hors du contrôle de SNCF, susceptibles d'affecter l'accès au Service, aux Contenus et aux Prestations, la qualité ou la permanence de cet accès, compte tenu notamment de l'utilisation d'une liaison sans fil, de la nature itinérante et à grande vitesse du moyen de transport hébergeant le Service, et d'un environnement extérieur qui ne permettent pas de garantir des conditions optimales de transmission et/ou de réception tout au long du trajet (par ex. obstacles naturels et zones hors de**

couverture de tout réseau).

**L'Utilisateur reconnaît par ailleurs que les transmissions de données sur un réseau sans fil et sur le réseau Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, et qu'il existe des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à ces réseaux et, par voie de conséquence, au Portail et aux Prestations. Dans les cas d'utilisation massive de la connexion ou de conditions matérielles défaillantes, la bande passante se voit réduite. L'Utilisateur est donc informé et reconnaît que les transmissions de données peuvent être saturées à certains moments du transport, notamment du fait que le Réseau est mutualisé entre tous les Utilisateurs.**

La continuité de l'accès au Service, et en particulier de la Prestation d'accès à Internet en toutes circonstances ne peut donc pas être garantie.

*Version 17/01/2019*

6

Afin de tenir compte des contraintes techniques inhérentes aux moyens de communication associés à la mise à disposition du Service, et pour assurer au mieux des possibilités existantes une mise à disposition du Service des Contenus et des Prestations optimale et homogène pour l'ensemble des Utilisateurs, le Réseau ne prendra pas en charge les requêtes **(a)** de mise à jour des applications installées sur les ordinateurs portables et assistants personnels des Utilisateurs ou **(b)** à destination de sites proposant des contenus de nature violente, pornographique ou manifestement illicites, ou des contenus présentant des caractéristiques n'offrant pas des garanties de sécurité optimales.

Par ailleurs, le Réseau ne prendra pas en charge les requêtes à destination de sites trop consommateurs en bande passante (ex. vidéo ou musique en ligne).

## **2.4 Engagements du client**

L'Utilisateur s'engage à ne souscrire au Service qu'à une fin non professionnelle uniquement, et sans aucun lien avec son activité. Il déclare et garantit à SNCF que l'ensemble des conditions d'accès au Portail et des fonctions disponibles sur ce dernier sont en adéquation avec ses besoins.

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus, qu'elle est en parfait état de fonctionnement et compatible avec les spécificités techniques du Service.

L'Utilisateur s'engage à ce que les informations personnelles et de sécurité qu'il renseigne soient complètes, réelles, exactes et à jour, et qu'elles n'aient ni pour objet ni pour effet de porter à confusion avec un tiers, d'induire en erreur sur son identité, ou de porter atteinte à SNCF ou à des droits de tiers. Il s'engage à les mettre systématiquement à jour.

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs, du Service, du Réseau ou des Prestations, la transmission de fichiers, codes ou virus susceptibles d'altérer le fonctionnement de systèmes informatiques ou électroniques, ou d'adresser des messages non sollicités. En particulier, il s'engage à tenir compte des contraintes techniques inhérentes aux conditions d'accès et d'utilisation du Service dans la détermination des actions menées sur le Réseau afin, notamment, de ne pas générer de saturation ou une occupation disproportionnée de la bande passante.

Il s'engage à : – Respecter l'ensemble de la réglementation applicable et à tenir compte de la tranquillité et du respect dû aux autres voyageurs, notamment dans le cadre de l'écoute de Contenus ou Prestations sonores par le port d'un casque audio ; – Respecter les droits de propriété intellectuelle et industrielle. Il reconnaît que le piratage nuit à la création artistique ; – Proscrire l'accès à et l'utilisation de messages ou d'images à caractère pédophile, raciste et/ou xénophobe, faisant l'apologie de crimes contre l'humanité, portant atteinte à la dignité humaine, aux bonnes mœurs ou incitant à la violence ou aux discriminations.

*Version 17/01/2019*

7

L'Utilisateur s'engage à respecter chacune des dispositions des Conditions Particulières auxquelles il souscrit, un manquement à l'une quelconque de ces Conditions Particulières valant manquement aux Conditions Générales.

L'Utilisateur reconnaît être conscient et informé que le réseau auquel il accède n'est pas un réseau sécurisé et qu'il n'est pas possible de garantir la sécurité, l'intégrité ou la

confidentialité de la transmission des données, ni de garantir des critères de performance ou de rapidité d'échanges des données. Par conséquent, il s'engage à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou terminal mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Il est recommandé à l'Utilisateur de :

- ne pas transmettre via le Réseau des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.
- vérifier la présence du cadenas en bas à droite de l'écran lorsqu'il procède à des achats sur le Portail ou sur Internet.
- s'il souhaite renforcer le niveau de sécurité, installer lui-même un logiciel de sécurité, tel que les coupe-feu (firewalls) ou les VPN (Virtual Private Network).

## **2.5 Engagements de SNCF**

SNCF et l'Opérateur mettent en œuvre le soin, les compétences et les moyens raisonnables dont ils disposent pour assurer l'accès au Service et pour en assurer la disponibilité, la permanence, la continuité et la qualité.

SNCF et/ou l'Opérateur pourront interrompre le Service pour effectuer des opérations de maintenance ou dans le but de préserver la sécurité des systèmes et l'intégrité des données.

Les caractéristiques du Service, ainsi que toutes les composantes du Portail, et notamment l'identité des EdS, les Prestations et les Contenus sont par nature susceptibles d'évoluer.

SNCF, ses concédants, l'Opérateur et les EdS se réservent par conséquent le droit de modifier, suspendre, supprimer ou désactiver l'accès à toute Prestation ou Contenu qui sont proposés sur le Portail sans préavis. SNCF ne sera en aucun cas responsable de la suppression ou la désactivation de l'accès à ces Prestations ou Contenus. La suppression d'un Contenu ou d'une Prestation n'aura pas d'impact sur les Prestations déjà acquises et consommées dans le cadre du Service.

Les Prestations proposées par l'intermédiaire du Portail sont conçues pour s'adresser à un large public. Il est de la responsabilité des détenteurs de l'autorité parentale de déterminer quel service est ou non approprié pour leur(s) enfant(s) mineur(s), et de surveiller l'utilisation qu'ils en font.

*Version 17/01/2019*

8

SNCF pourra également mettre en œuvre certaines limites d'utilisation ou d'accès à certaines fonctionnalités ou parties du Service afin de tenir compte des contraintes techniques inhérentes aux caractéristiques et limites des moyens de communication nécessaires pour accéder au Service dans des conditions d'itinérance et de mutualisation d'emploi des ressources.

Pour accéder au Service et naviguer sur le Portail, SNCF accorde à l'Utilisateur une licence gratuite, temporaire, non exclusive, incessible, à des fins personnelles, non professionnelles et non commerciales, et limitée à un usage monoposte, portant sur les applications nécessaires à cette fin. Ces applications sont fournies "en l'état", sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, à l'exception des garanties qui ne peuvent être légalement exclues. La responsabilité de SNCF et le droit à réparation de l'Utilisateur, en ce qui concerne l'utilisation de ces applications, consistent uniquement dans le remplacement des applications se trouvant défectueuses.

L'Utilisateur reconnaît que SNCF est titulaire, personnellement ou via ses concédants, de tous les droits de propriété intellectuelle afférents à ces applications.

L'Utilisateur est informé que certains logiciels peuvent être incompatibles avec certaines fonctionnalités des applications nécessaires pour accéder au Portail.

## **2.6 Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Service et de l'accès aux Prestations et aux Contenus, vis-à-vis desquels il déclare être muni de toutes les autorisations nécessaires. Il est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel causé à SNCF ou à des tiers du fait de son utilisation personnelle du Service et de l'accès aux Prestations et aux Contenus.

L'Utilisateur garantit SNCF, l'Opérateur, les EdS et leurs partenaires contre tout recours ou réclamation formé par tiers, y compris un autre Utilisateur, qui trouverait son fait générateur, en tout ou partie, dans l'usage fait par l'Utilisateur du Service, des Prestations ou Contenus si cet usage se révèle constitutif d'une faute.

L'Utilisateur assume seul les conditions et conséquences de l'utilisation des Prestations souscrites auprès de tiers à SNCF, tels que l'Opérateur et les EdS.

## **2.7 Résiliation / suspension du Service**

En cas d'urgence, si SNCF détient des éléments sérieux tendant à démontrer l'existence d'une menace pour la sécurité du Service, du Réseau ou la préservation du droit de tiers, SNCF pourra, en fonction des moyens à sa disposition, suspendre l'accès au Service de l'Utilisateur immédiatement et sans préavis, à charge pour SNCF de communiquer le plus rapidement possible à l'Utilisateur les circonstances ayant entraîné la suspension.

*Version 17/01/2019*

9

S'agissant de la Prestation d'accès à Internet, il en irait notamment ainsi si SNCF et/ou l'Opérateur se voyai(en)t notifier que l'Utilisateur faisait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux droits des tiers (tels que reproduction et/ou diffusion illicite(s) de données protégées par un droit de propriété, actes de piratage, tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur Internet), ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Dans le cas de Prestations payantes achetées avant l'intervention de la suspension ou de la résiliation, l'Utilisateur est informé que les paiements déjà effectués ne seront pas remboursés. Il est donc conseillé à l'Utilisateur de télécharger ou conserver le contenu des Prestations payantes qu'il aura acheté dès la réalisation de l'acte d'achat.

## **2.8 Droit de rétractation**

Sauf Conditions Particulières à certaines Prestations, Vous êtes informé que, en application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Prestations proposées sur le Portail Le Wifi n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-1 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Portail sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Particulières applicables.

## **ARTICLE 3. PRESTATIONS ET CONTENUS PROPOSES**

Le Portail donne accès à des Prestations, proposées en leur nom et pour leur compte par l'Opérateur, des Editeurs de Services, ou par SNCF en son nom et pour son compte, soumises à des Conditions Particulières.

Vos correspondances ou relations contractuelles avec l'Opérateur, des annonceurs trouvés par ou sur le Portail (les EdS, comprenant SNCF lorsqu'elle est elle-même EdS), ou sur le réseau Internet, se font directement entre vous et ces personnes ou entités exclusivement, SNCF restant un tiers à ces relations lorsqu'elle n'est pas elle-même EdS pour la Prestation considérée.

Par conséquent, SNCF ne peut être tenue responsable de toute perte ou de tout dommage quel qu'il soit, consécutif à cette relation.

### **3.1. Prestation d'accès au réseau Internet**

**3.1.1** L'accès au réseau Internet sans fil constitue une des Prestations accessibles via le Portail. Il est mis en place et assuré par l'Opérateur. Il comprend les fonctions de base d'accès à l'Internet ; il ne comprend pas la fourniture de boîte aux lettres, ni l'hébergement de pages WEB.

*Version 17/01/2019*

10 II

permet à l'Utilisateur possédant un PDA, un smartphone ou un ordinateur portable compatible WiFi et ayant procédé à son Inscription de se connecter à Internet sans fil depuis le train.

Le bon fonctionnement de la connexion Internet nécessite obligatoirement des versions de systèmes d'exploitation compatibles avec la Prestation. La configuration minimale recommandée pour l'accès consiste dans l'utilisation de des navigateurs : Internet Explorer (version 11 min), Mozilla Firefox (version 46.0 min), Google Chrome / Chrome Mobile (version 50 min), Safari (version 8.0 min).

**3.1.2** L'accès à la Prestation d'accès à Internet nécessite de procéder à une Inscription qui induit la création d'un Compte, à l'ouverture de la page d'accueil du service d'accès à Internet.

Les identifiants seront renseignés par l'Utilisateur. La connexion est subordonnée à l'utilisation de ces identifiants.

Les identifiants de l'Utilisateur sont personnels, confidentiels et non cessibles. Ce dernier s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit la personne qui en fait l'usage, et des conséquences qui en résultent.

Sauf preuve contraire apportée par l'Utilisateur, toute connexion ou opération effectuée à partir de ses identifiants sera réputée avoir été effectuée par lui.

L'Utilisateur doit informer immédiatement SNCF de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, SNCF ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au service. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée desdits identifiants, sa responsabilité ne sera dérogée à l'égard de SNCF qu'à compter du traitement par le service Client de l'information adressée par courrier électronique à l'adresse suivante : [Lewifi@Project-Voyagessncf.com](mailto:Lewifi@Project-Voyagessncf.com) Ce traitement fera l'objet d'une notification par courrier électronique à l'Utilisateur.

Compte tenu des impératifs de qualité de service, les connexions simultanées d'ordinateurs/assistants personnels utilisant le même identifiant ne sont pas autorisées, et SNCF se réserve le droit de mettre en place tout moyen technique permettant d'empêcher ces accès multipostes ou de suspendre sans délai tout code actif permettant à plusieurs postes d'accéder au réseau Internet.

**3.1.3** L'Inscription validée par SNCF ouvre un droit d'accès au service d'accès à Internet, pour la durée du trajet au cours duquel l'Inscription est intervenue, de l'activation du Service à bord jusqu'à la descente du train par l'Utilisateur.

**3.1.4** Sans préjudice des autres dispositions des présentes, l'Utilisateur :

*Version 17/01/2019*

11 –

s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive de la Prestation d'accès à Internet, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou des réseaux de communication, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau(x).

- s'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, l'Utilisateur adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

**3.1.5** Sans préjudice des autres dispositions des présentes, la responsabilité de SNCF

ou de l'Opérateur ne peut pas être engagée en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement avec des systèmes de messagerie ou avec des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers.

La possibilité d'envoyer des mails en utilisant un logiciel de messagerie dépend du fournisseur de messagerie choisi par l'Utilisateur, certains fournisseurs n'autorisant pas l'envoi de mail depuis un autre réseau que le leur. Il appartient à l'Utilisateur de se reporter aux informations relatives à la configuration de son logiciel de messagerie auprès de son Fournisseur d'Accès à Internet.

### **3.2. Prestations et Contenus payants - Généralités**

Un certain nombre de Prestations et Contenus accessibles via le Portail peuvent être payants.

L'utilisation du Service vous donne la possibilité de conclure des contrats et/ou d'effectuer des achats électroniquement. Vous reconnaissez que vos demandes électroniques matérialisent votre accord relatif à vos droits et obligations contractuels et à votre engagement de payer.

### **3.3. Conditions Particulières des Prestations et Contenus proposés**

- Service de carte fourni par © les contributeurs d'OpenStreetMap avec des données disponibles sous licence ODbL et les tuiles de la carte sous la licence CC-BY-SA (<http://www.openstreetmap.org/copyright>) - Service de cartes interactives, éditée et proposé en open source par LEAFLET (<http://leafletjs.com/index.html>) - Services et articles de destinations, édités et proposés par VOYAGES-SNCF.COM et L'AGENCE VOYAGES-SNCF.COM (<http://www.voyages-sncf.com/destinations>) - iDCAB, service de réservation de voiture avec chauffeur, édité et proposé par SNCF (<https://idcab.sncf.com/>) - IDAVIS, service de réservation et de location de voiture en gare, édité et proposé par VOYAGES-SNCF.COM

([https://avissec.centprod.com/ProcessEntry?p\\_clientid=160&p\\_formule=VO&p\\_formule=GV&p\\_formule=VP&p\\_formule=GVLC&p\\_formule=FREQ&p\\_formule=FORF&p\\_formule=CA12&p\\_formule=CAES&p\\_formule=CAEN&p\\_formule=CASE#/step0](https://avissec.centprod.com/ProcessEntry?p_clientid=160&p_formule=VO&p_formule=GV&p_formule=VP&p_formule=GVLC&p_formule=FREQ&p_formule=FORF&p_formule=CA12&p_formule=CAES&p_formule=CAEN&p_formule=CASE#/step0)) – lebarTGV, service de commande d'articles du bar, édité et

proposé par SNCF

(<https://lebartgv.sncf.com/>)

## **ARTICLE 4. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS**

### **4.1 Généralités**

Toute demande d'informations, de précisions et toutes réclamations doivent être adressées au Service Clients Le Wifi à l'adresse suivante :

[Lewifi@Project-Voyagessncf.com](mailto:Lewifi@Project-Voyagessncf.com).

Les réclamations de nature commerciale ou tenant à la qualité du Service ou des Prestations fournies devront être adressées dans les meilleurs délais et au plus tard un (1) mois après la survenance du fait générateur. A défaut de respecter ce délai qui vaut forclusion conventionnelle, l'Utilisateur ne sera plus admis à présenter sa réclamation.

### **4.2 Médiation**

Si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la réponse obtenue, ou d'une absence de réponse dans un délai raisonnable, il pourra recourir à une procédure de médiation :

– en contactant le Médiateur SNCF Voyageurs par courrier à l'adresse suivante : TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex, ou par Internet sur le site [www.sncf.com/mediateurmobilites](http://www.sncf.com/mediateurmobilites),

– et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à

l'adresse : <https://ec.europa.eu/odr>

L'Utilisateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

La saisine du Médiateur est subordonnée au fait, pour l'Utilisateur, d'avoir porté au préalable sa réclamation auprès du Centre de Service Clients. Aucune réclamation ne sera traitée par le Centre de Service Clients par téléphone.

#### **4.3 Signalement d'un contenu**

Ni SNCF ni l'Opérateur ne sont soumis à une obligation générale de surveiller les informations transmises ou stockées, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Ils n'exercent donc pas de contrôle sur le contenu des Prestations diffusé ou transmis par ou vers les Utilisateurs via le Portail.

*Version 17/01/2019*

Ni SNCF ni l'Opérateur ne peuvent voir leur responsabilité civile ou pénale engagée à raison des contenus transmis ou stockés sur les réseaux de communication électronique (i) s'ils n'avaient pas connaissance du caractère manifestement illicite des données ou si (ii) ils ont agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible, conformément à l'injonction judiciaire qui leur a été faite le cas échéant, dès qu'ils en ont eu connaissance.

Pour être recevable et pris en compte par SNCF et l'Opérateur, le signalement du contenu illicite d'une transmission ou de données stockées doit être adressé par mail à l'adresse suivante : [Lewifi@Project-Voyagessncf.com](mailto:Lewifi@Project-Voyagessncf.com) et inclure obligatoirement :

la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.

#### **4.4 Convention de preuve**

L'Utilisateur accepte que tout écrit formulé par SNCF et/ou l'Opérateur via l'adresse électronique communiquée par l'Utilisateur lui soit opposable et que la preuve du consentement de l'Utilisateur relatif auxdits écrits, lorsqu'il est nécessaire, soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de SNCF et/ou l'Opérateur. L'Utilisateur accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par SNCF et/ou l'Opérateur, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

#### **ARTICLE 5. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

SNCF, les sociétés de son groupe, l'Opérateur, les EdS et/ou leurs partenaires sont propriétaires ou titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments intégrés au Portail, aux Prestations et aux Contenus qui leur appartiennent, ou détiennent les droits d'usage y afférents. Tous les logos types, marques et signes distinctifs présents sur le Portail sont également protégés par les droits de propriété intellectuelle et demeurent leur propriété exclusive.

L'accès au Portail ne Vous confère aucun droit sur ces droits de propriété intellectuelle, autre que celui de les utiliser dans le strict cadre de l'accès au Portail et des Conditions Générales et le cas échéant Particulières.

la date de la notification ; si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le notifiant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;

la description des faits litigieux et leur localisation précise ;

les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;

Version 17/01/2019

Sauf dispositions signalées dans les présentes Conditions Générales, Vous ne pouvez en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, altérer, transmettre, publier, rediffuser, adapter, créer des œuvres dérivées, sur quelque support ou par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Portail ou des Contenus sans l'autorisation écrite préalable de SNCF ou du titulaire des droits concernés. 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 Portail, y compris les offres de Prestations qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers tout ou partie du Portail est interdite sans autorisation préalable et écrite de SNCF.

Les échanges illicites d'enregistrement et d'œuvres protégés sur les réseaux génèrent un préjudice majeur pour les ayants droit et nuisent à la création artistique, c'est pourquoi SNCF vous demande expressément de ne pas procéder à des téléchargements illégaux.

## **ARTICLE 6. RESPONSABILITES ET GARANTIES**

SNCF ne garantit pas que le Portail sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le Portail fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés par SNCF.

Au titre de la fourniture du Service et de l'accès aux Prestations, la responsabilité de SNCF ou de l'Opérateur ne peut pas être engagée :

En cas de force majeure, telle que définie aux Conditions Générales,

En cas de non-compatibilité, de mauvais paramétrage ou de mauvais fonctionnement d'une carte réseau W Lan (IEEE 802.11 g) avec le réseau *Wi-Fi* disponible à bord du TGV (notamment liée à un paramétrage du PC portable ou de la carte non compatibles avec ceux mis en place sur le Réseau), ou de tout élément matériel ou logiciel sous le contrôle de l'Utilisateur,

Pour tout fait résultant d'un élément non installé et/ou non exploité par SNCF et/ou l'Opérateur personnellement,

En cas de mauvaise utilisation du Service ou des Prestations par l'Utilisateur, ou de non respect par lui de ses obligations,

En cas d'utilisation non autorisée du Service, des Contenus ou Prestations par l'Utilisateur, en dehors toute faute de SNCF et/ou de l'Opérateur, et notamment en cas d'utilisation des Prestations à des fins professionnelles ou commerciales,

En cas d'impossibilité d'accès par Internet à certaines ressources, telles que des réseaux spécifiques sécurisés ou des sites non compatibles avec les contraintes techniques et paramètres du Réseau,

En cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle y compris de lenteurs, et/ou d'interruption de tout ou partie du Service, résultant d'éléments internes ou

*Version 17/01/2019*

En cas d'intervention d'une autorité législative, réglementaire ou d'un représentant du pouvoir exécutif ayant pour objet ou pour effet d'affecter la fourniture du Service.

Au titre des Prestations, Contenus et liens vers des sites internet tiers, disponibles via le Portail, qui contiennent des éléments provenant de tiers, SNCF n'encourt aucune responsabilité concernant l'examen ou l'évaluation du contenu ou de l'exactitude de ces éléments ou sites internet de tiers, ou pour l'usage qui en serait fait par l'Utilisateur.

SNCF ne garantit ni n'avalise les éléments ou sites internet de tiers, ou autres éléments, produits ou services tiers et décline toute responsabilité les concernant. SNCF n'est pas responsable de l'exécution des Prestations pour lesquelles l'Utilisateur est personnellement lié avec l'Opérateur, l'EdS concerné ou l'éditeur du site internet auquel il s'est connecté.

En cas de faute prouvée imputable exclusivement à SNCF, la responsabilité de cette dernière sera limitée au dommage personnel, direct et certain, à l'exclusion de tout préjudice de nature professionnelle ou commerciale, toute perte de données ou de biens.

## **ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Objet du traitement : Les données personnelles sont collectées, conservées et utilisées par SNCF Voyageurs, situé au 9 rue Jean-Philippe Rameau – 93633 La Plaine St Denis cedex, qui agit en tant que responsable du traitement, Conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Les données personnelles suivantes (Adresse Mac et Adresse IP de la rame) sont communiquées à la société Nomad Digital dans le cadre de la fourniture d'accès au service (Limited – Regus – 18 rue de Dunkerque – 75010 Paris).

Les données personnelles que vous pouvez être amené à communiquer sur le Portail (nom, numéro de dossier, numéro de carte fidélité et adresse email) sont strictement nécessaires à l'exécution du Service et des Prestations. Lorsqu'elles sont marquées comme obligatoires, elles sont nécessaires pour accéder au Service et Prestations rendues par SNCF Voyageurs.

Le traitement de vos données repose l'exécution du contrat, la fourniture du service wi-fi à l'Utilisateur.

Finalités du traitement : Ces données personnelles sont nécessaires afin de traiter vos avis et vos réclamations et vous contacter suite à celle-ci, assurer l'exécution de nos prestations, réaliser des études statistiques et des mesures d'audience, ainsi que d'assurer l'assistance à la connexion à nos services.

En cas de refus de votre part de fournir les informations marquées comme obligatoires, vous ne pouvez pas accéder au service. En revanche, dans le cadre du recueil des avis des clients, la

15

externes au Réseau hors du contrôle direct et exclusif de SNCF et/ou de l'Opérateur, tels que notamment infrastructures d'accès à Internet, réseaux d'opérateurs tiers, saturations de la bande passante dues à un nombre trop important de connexions simultanées, attaques, virus, interférences, piratages ou autres atteintes à la sécurité,



fourniture de l'adresse e-mail est une information facultative. Ne pas la fournir ne permet pas d'obtenir un retour de nos services pour traiter votre réclamation.

Ces données permettent à SNCF Voyageurs et au fournisseur d'accès internet de traiter et exécuter les ordres et commandes passés sur ou à partir du Portail et d'assurer la sécurité de l'accès et des transactions en vous identifiant, et ainsi prévenir les cas de fraudes et gérer les litiges. Elles peuvent également être transférées à notre filiale VSCT dans le cadre de l'hébergement de ces données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, ...).

Conservation des données : Les données collectées par SNCF Voyageurs sont conservées pour les durées suivantes : - Tchat : 12 mois en « historique » (sur la base de données localisée dans le serveur du train) et 7 jours en archivage sécurisé (hébergé au sein de VSCT à Lille, filiale de SNCF Voyageurs). - Avis (commentaires clients) : 12 mois en « historique » (sur une base de données localisée dans le serveur du train) et 7 jours en archivage sécurisé (hébergé au sein de VSCT à Lille, filiale de SNCF Voyageurs), à compter de l'émission de l'avis.

Les données personnelles sont conservées pour la durée répondant à leur finalité. Pour répondre à certaines exigences légales (ex. données de connexion et de trafic, comptabilité et facturation), elles peuvent être conservées pour une durée déterminée après la date de résiliation ou la suspension du service en fonction de leur nature sans excéder 3 ans.

Droits des personnes : Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données. Vous pouvez également vous opposer au traitement, en demander la limitation ou encore demander la portabilité de vos données, en adressant un courrier électronique accompagné d'un justificatif d'identité à l'adresse suivante : - Par e-mail : [dpo-sncf-mobilites@sncf.fr](mailto:dpo-sncf-mobilites@sncf.fr) - Par voie postale à l'adresse suivante : SNCF Voyageurs – Délégué à la Protection des Données – DGD Performance – Service Juridique 9 rue Jean-Philippe Rameau 93210 Saint Denis, France

La copie de votre pièce d'identité ne sera conservée que pendant le temps nécessaire à l'exercice des droits visés ci-dessus sans excéder un an.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

L'Utilisateur peut également adresser des directives à SNCF Voyageurs afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données à caractère personnel après son décès en adressant ses directives par e-mail ou par voie postale selon les modalités visées ci-dessus. Ces directives ont un effet limité aux données collectées par SNCF Voyageurs dans le cadre des présentes Conditions générales.

*Version 17/01/2019*

17

Les directives données par l'Utilisateur ont un effet limité aux données collectées par Le Wifi dans le cadre de l'utilisation du service Le Wifi. L'Utilisateur peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : [dpo-sncf-mobilites@sncf.fr](mailto:dpo-sncf-mobilites@sncf.fr)

Le Portail, ses applications et les Prestations proposées par SNCF Voyageurs et les EdS peuvent utiliser des « cookies » et d'autres technologies, telles que des balises web ou « pixel tag », qui permettent de mieux comprendre le comportement des Utilisateurs et d'optimiser le Service, les Contenus et les Prestations, notamment en indiquant quelles parties du Portail sont les plus visitées, et facilitent et mesurent l'efficacité des publicités et recherches. Vous avez la possibilité de désactiver les cookies en configurant Votre navigateur.

Sécurité des données : L'accès à vos données personnelles est strictement limité à SNCF Voyageurs ainsi qu'à ses partenaires, à l'Opérateur et aux EdS. SNCF Voyageurs assure la sécurité des données collectées et conservées par elle par la mise en place, notamment, de mesures strictes de contrôle d'accès à ses applications et de protection contre les intrusions extérieures, de mesures de protection des données elles-mêmes par anonymisation ou chiffrement, et l'hébergement sur des serveurs dédiés.

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

## **ARTICLE 8. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes Conditions Générales, et plus généralement le contrat que Vous concluez avec SNCF sont soumis au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

## **ARTICLE 9. DISPOSITIONS FINALES**

Le fait que SNCF ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par celle-ci à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure rendant impossible l'exécution du Service ou d'une Prestation éteint les obligations réciproques. Les Prestations inexécutées en raison d'un cas de force majeure donnent lieu à remboursement. Toutefois cette inexécution ne peut donner lieu à aucuns dommages et intérêts.

*Version 17/01/2019*

18 II

est convenu qu'un cas de force majeure inclura notamment : les intempéries, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable aux Services, accès limités par un gestionnaire de domaine, défaillances ou contraintes d'un moyen de télécommunications géré par un opérateur auquel le Réseau est raccordé ou d'un fournisseur, agitations, insurrections et actes d'une nature similaire,

guerres déclarées ou non, grèves, sabotages, vols, vandalismes, explosions, incendies, foudre, arrêts de fourniture électrique, catastrophes naturelles, actes de tiers.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

## **ARTICLE 10. IDENTIFICATION DE LA SOCIETE – MENTIONS LEGALES**

La société éditrice du Portail Le Wifi  
:

SNCF Voyageurs, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège social est situé 9 rue Jean-Philippe Rameau – 93200 Saint-Denis

Directeur de la Publication : M.Jean-Pierre Farandou, Président du Conseil d'administration de SNCF Voyageurs

Hébergeur : Le Groupement solidaire composé des sociétés 21NET Ltd., immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grande Bretagne sous le numéro 4321420, Bromesberrow, Ledbury HR8 1RZ, et INEO Urban Transportation Solution, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B 418 595 450, 38/42, rue Cuvier, 93108 Montreuil Cedex, représenté par la société 21NET

Date de création : 24 novembre  
2016

## Mention légale du Tchat

1/ J'ai plus de 18 ans 2/ Je m'engage à ne pas faire de publicité de quelque nature que ce soit 3/ Je m'engage à ne pas :

- diffuser tous messages ; ou
- faire référence à tous messages ; ou renvoyer vers tous messages, quelle qu'en soit la nature (écrits, images, vidéos, audios, liens hypertextes etc...), dont le contenu est susceptible d'être analysé comme une infraction pénale ou comme permettant et/ou facilitant la commission d'une infraction pénale, à savoir notamment, sans que cette liste soit limitative, tous messages :
  - Violents, pornographiques, de nature à porter atteinte à la dignité humaine ou à inciter les mineurs à se livrer à des jeux les mettant physiquement en danger ;
  - Diffusant de fausses informations et/ou diffusant des informations privilégiées ;
  - Contrefaisant tous droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, marque, brevet...) ;
  - Diffamant et/ou injurieux à l'égard de toutes personnes ;
  - Dénigrant tous produits et/ou services ;
  - Faisant l'apologie de crimes de guerre, crimes contre l'humanité, crimes de réduction en esclavage ou d'exploitation d'une personne réduite en esclavage ou de crimes et délits de collaboration avec l'ennemi ;
  - Provoquant à la commission d'actes de terrorisme et/ou faisant leur apologie ;
  - Incitant à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap ;
  - Incitant à la violence, notamment incitant aux violences faites aux femmes ;

Menaçant directement ou indirectement toutes personnes.

L'ensemble des discussions échangées par les Utilisateurs du Tchat sont archivées conformément aux lois et règlements applicables, notamment ceux relatifs à la sécurité et aux données personnelles.

19

*Version 17/01/2019*