

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE TRANSPORT

TGV LYRIA

1.	CHAMP D'APPLICATION	2
2.	DEFINITIONS	3
3.	CONTRAT ET TITRE DE TRANSPORT.....	3
3.1.	Contrat de transport.....	3
3.2.	Titre de transport	3
3.3.	Gamme tarifaire TGV Lyria	4
3.4.	Achat des titres de transport.....	7
3.4.1.	Généralités	7
3.4.2.	Billet Papier IATA.....	8
3.4.3.	Dispositions particulières relatives au e-billet	8
4.	VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT.....	10
5.	CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT ET REGULARISATION	11
5.1.	Contrôle	11
5.2.	Régularisation du Voyageur en situation irrégulière.....	11
5.2.1.	Situation irrégulière.....	11
5.2.2.	Contrôle, régularisation et transaction pénale	12
5.2.3.	Constatation de l'infraction.....	13
5.3.	Modalités de paiement	14
6.	ECHANGE DU TITRE DE TRANSPORT	14
7.	REMBOURSEMENT DU TITRE DE TRANSPORT.....	15
8.	OBLIGATIONS DU VOYAGEUR	15
8.1.	Respect des règles de vie et de sécurité en gares et à bord	15
8.2.	Mineurs	17
8.3.	Formalités nécessaires pour voyager à l'étranger	17
9.	BAGAGES ET ANIMAUX DOMESTIQUES	17

9.1.	Bagages.....	17
9.2.	Animaux.....	18
10.	PERSONNES A MOBILITE REDUITE.....	18
11.	RESPONSABILITE.....	18
11.1.	Responsabilité en cas de mort et de blessures	19
11.2.	Responsabilité pour les bagages à main et les animaux	20
11.3.	Responsabilité en cas de suppression, retard ou correspondance manquée.....	20
12.	COMPENSATIONS VERSEES EN CAS DE RETARD	20
12.1.	Montant des compensations.....	21
12.2.	Procédure	21
13.	RECLAMATIONS.....	22
13.1.	Réclamation en cas de mort et/ou de blessures du voyageur	22
13.2.	Autres réclamations	22
13.3.	Médiation	23
14.	DISPOSITIONS DIVERSES.....	23
14.1.	Propriété intellectuelle.....	23
14.2.	Protection des données personnelles.....	24

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales sont applicables aux services de transport international de voyageurs entre la France et la Suisse, opérés en coopération par SNCF et CFF et commercialisés sous la marque « TGV LYRIA ».

Elles s'appliquent à la gamme TGV Lyria appliquée à partir du 10/12 en circulation.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas aux services de transport domestique de voyageurs effectués sur le seul réseau ferroviaire français, soumis aux *Tarifs Voyageurs de SNCF*.

Il en est de même pour les services de transport domestique de voyageurs effectués sur le seul réseau ferroviaire suisse, soumis aux *Tarifs des Entreprises de transport suisses*.

Les présentes conditions sont composées de 3 parties :

- Partie 1 : Dispositions générales
- Partie 2 : Gamme tarifaire
- Partie 3 : Annexes

2. DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions générales :

TGV LYRIA : désigne le service de transport ferroviaire à grande vitesse, opérés en coopération par SNCF Mobilités et CFF et circulant entre la France et la Suisse, ainsi que les signes distinctifs exploités sous cette dénomination.

LYRIA : désigne la Société par Actions Simplifiée de droit français, dont le siège est sis 25 rue Titon 75011 Paris, chargée d'élaborer et de mettre en œuvre la politique commerciale liée aux prestations fournies aux voyageurs dans le cadre de l'offre TGV Lyria.

Le Transporteur ou Les Transporteurs : désigne, individuellement ou collectivement, les entreprises ferroviaires exploitant en cotraitance le service de transport TGV LYRIA et avec lesquelles le contrat de transport est conclu, à savoir :

- SNCF Mobilités, pour la partie du transport effectuée sur le réseau ferré français ;
- CFF, pour la partie du transport effectuée sur le réseau ferré suisse.

3. CONTRAT ET TITRE DE TRANSPORT

3.1. Contrat de transport

Au titre de l'offre TGV LYRIA, il est conclu entre le voyageur et les Transporteurs un contrat de transport en vertu duquel ces derniers s'engagent à acheminer le voyageur muni d'un titre de transport valide et, le cas échéant, ses bagages, au lieu de destination défini.

Le service TGV LYRIA est opéré en co-traitance par SNCF Mobilités et par CFF, respectivement sur le Réseau ferré français et sur le réseau ferré suisse.

Par conséquent, il est régi par les textes suivants :

- Le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (« PRR ») ;
- La Convention relative aux Transports Internationaux Ferroviaires (COTIF) de 1999 et son Appendice A dite Règles uniformes concernant le Contrat de transport International ferroviaire des Voyageurs et des bagages (RU-CIV) ;
- Les Conditions Générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité international des transports ferroviaires (CIT). Leur contenu peut être consulté, en français, en anglais ou en allemand sur le site internet du CIT : www.cit-rail.org ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- Les données figurant sur le titre de transport du voyageur.

Le contrat de transport est matérialisé par le titre de transport tel que défini ci-après.

3.2. Titre de transport

Pour voyager à bord de TGV LYRIA, le voyageur doit impérativement être muni d'un titre de transport avec réservation émis par SNCF Mobilités, CFF ou par leur réseau de distribution respectif.

Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf indication contraire. Un titre de transport unique peut aussi matérialiser plusieurs contrats de transport si les mentions le précisent.

Le contrat de transport est constaté par l'émission d'un ou plusieurs titres de transport, sur support papier ou sur support électronique concernant le e-billet. Le titre de transport sur support papier fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

Le voyageur ou la personne effectuant l'achat d'un titre de transport doit s'assurer, au moment de la commande, de l'exactitude des informations transmises ou saisies à savoir la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage, ainsi que les nom, prénom et date de naissance du voyageur nécessaires à l'achat de certains titres de transport nominatifs tel que l'e-billet.

Les titres de transport TGV LYRIA sont cessibles s'ils ne sont pas nominatifs et pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé. Cependant, le commerce des titres de transport par les voyageurs est interdit.

Le titre de transport donne droit au transport dans le train, pour l'origine-destination, à la date et dans la classe indiquées, et le cas échéant, au bénéfice des prestations propres au tarif. Le titre de transport ne peut être utilisé que pour un trajet à effectuer à la date, dans le train et pour la classe de confort indiqués. Certains tarifs permettent toutefois sous certaines conditions et sous réserve de disponibilité, de voyager dans un autre train TGV LYRIA à la même date et sur la même origine-destination. Un voyageur ne peut utiliser qu'une seule place. Les places réservées aux personnes à mobilité réduite ou aux familles avec enfants doivent être laissées à leur disposition.

Les différents types de titre de transport sont les suivants :

- Le billet papier au format IATA
- Le billet imprimé
- Le billet électronique
- Le e-billet

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement de duplicata d'un titre de transport perdu ou volé. Les titres de transport illisibles ou détériorés peuvent être refusés.

3.3. Gamme tarifaire TGV Lyria

La gamme Lyria se compose de trois produits différents : **BUSINESS 1^{ERE}**, **STANDARD 1^{ERE}**, **STANDARD** – avec des niveaux de flexibilité différents. Pour de plus amples informations, les informations sur la gamme et les services sont disponibles sur le site TGVLYRIA.com.

BUSINESS 1^{ERE}

- Les Origines-destinations de la BUSINESS 1^{ERE} sont les suivantes
 - Paris <> Bâle / Zurich
 - Dijon <> Bâle / Zurich
 - Paris <> Genève

Sur ces routes, le service BUSINESS 1^{ÈRE} est disponible tous les jours de la semaine à l'exception du samedi.

- Conditions d'après-vente du billet

Le billet est échangeable et remboursable sans frais jusqu'au départ et jusqu'à 2 heures après départ en gare de départ. En mobilité, l'échange est sans frais jusqu'à 1 heure après le départ, par téléphone ou sur internet.

Ce tarif garantit la souplesse d'accès, c'est-à-dire la possibilité d'accéder à un autre train circulant le même jour, sur la même Origine Destination, sans obligation d'échanger son billet. Les voyageurs sont toutefois invités à échanger leur billet afin de bénéficier d'une place assise réservée et d'un service de restauration garanti.

- Services proposés à bord

Les services, inclus dans le prix du billet en Business 1ère pour les clients voyageant sur les OD éligibles à la Business 1ere, sont les suivants :

- + En fonction de l'horaire de départ, petit déjeuner, déjeuner, collation ou dîner chaud servi à la place
- + Réservation de taxi auprès du chef de bord pour une arrivée facile à Paris Gare de Lyon. Course et parcours d'approche à régler au chauffeur de taxi.
- + Magazine et presse internationale disponible
- + Welcome drink et oshiboris
- + Accès au salon grand voyageur à Paris
- + Espace de co working disponible à bord
- + Prises électriques à la place

STANDARD 1ERE, avec flexibilité totale

- Les conditions d'après-vente du billet

Le billet est échangeable et remboursable sans frais jusqu'au départ et jusqu'à 2 heures après départ en gare de départ. En mobilité, l'échange est sans frais jusqu'à 1 heure après le départ, par téléphone ou sur internet.

Ce tarif garantit la souplesse d'accès, c'est-à-dire la possibilité d'accéder à un autre train de la journée, sur la même Origine Destination, sans obligation d'échanger son billet. Les voyageurs sont toutefois invités à échanger leurs billets afin de bénéficier d'une place assise réservée.

- Services proposés à bord

Les services, inclus dans le prix du billet sont :

- + Service de vente à la place
- + Prises électriques à la place

STANDARD 1ERE, avec la flexibilité partielle

- Les conditions d'après-vente du billet

Avant départ, le billet échangeable et remboursable moyennant une retenue de 20 € par personne et par trajet, selon tarif en vigueur du jour, pour tout achat effectué jusqu'au 09/12/2017. Pour tout achat effectué à partir du 10/12/2017, la retenue appliquée sera de 30€. Après départ, le billet est non échangeable et non remboursable.

- Services proposés à bord

Les services, inclus dans le prix du billet sont :

- + Service de vente à la place
- + Prises électriques à la place

STANDARD, avec flexibilité totale

- Les conditions d'après-vente du billet

Le billet est échangeable et remboursable sans frais jusqu'au départ et jusqu'à 2 heures après départ en gare de départ située. En mobilité, l'échange est sans frais jusqu'à 1 heure après le départ, par téléphone ou sur internet.

Ce tarif garantit la souplesse d'accès, c'est-à-dire la possibilité d'accéder à un autre train circulant le même jour, sur la même Origine Destination, sans obligation d'échanger son billet. Les voyageurs sont toutefois invités à échanger leur billet afin de bénéficier d'une place assise réservée.

- Services proposés à bord

Les services, inclus dans le prix du billet sont :

- + Service de vente à la place
- + Prises électriques à la place

STANDARD, avec flexibilité partielle

- Les conditions d'après-vente du billet

Avant départ, billet échangeable et remboursable moyennant une retenue de 20 € par personne et par trajet, selon tarif en vigueur du jour, pour tout achat jusqu'au 09/12/2017. Pour tout achat à partir du 10/12/2017, la retenue appliquée sera de 30€. Après départ, billet non échangeable et non remboursable.

- Services proposés à bord

Les services, inclus dans le prix du billet sont :

- + Service de vente à la place
- + Prises électriques à la place

STANDARD, sans flexibilité

- Les conditions d'après-vente du billet

Billet non échangeable et non remboursable.

- Services proposés à bord

Les services, inclus dans le prix du billet sont :

- + Service de vente à la place
- + Prises électriques à la place

3.4. Achat des titres de transport

3.4.1. Généralités

Le titre de transport TGV LYRIA peut être acheté par le voyageur auprès des Transporteurs et de leurs distributeurs agréés. Des frais de dossier peuvent le cas échéant être demandés en supplément au voyageur.

- Canaux de distribution SNCF Mobilités :
 - Guichets en gare
 - Boutiques SNCF
 - Bornes Libre-Service et les Distributeurs de Billets Régionaux
 - Agences de voyage et autres points de vente agréés SNCF
 - Service de commande par téléphone de SNCF accessible à partir du numéro de téléphone 3635 (Ligne Directe)
 - Sites Internet et applications pour téléphone portable des agences agréées SNCF
- Canaux de distribution CFF :
 - Guichets des Gares CFF
 - Les sites internet Ticketshop www.cff.ch
 - Agences connectées aux CFF

- Canaux d'échange :

Au moment de l'achat, le voyageur est tenu de se renseigner sur les conditions d'après-vente de son titre de transport : les conditions d'échange et/ou remboursement diffèrent en fonction du tarif, du canal de vente ainsi que du type de billet acheté (billet IATA ou e-billet).

Des retenues peuvent être appliquées dans certains cas. Le voyageur ne peut revendiquer de réduction sur le prix du titre de transport une fois celui-ci acheté.

- Modes de paiement :

Le voyageur peut utiliser les modes de paiement suivants :

- En France : espèces ayant cours légal en France, chèque bancaire ou postal en euros payable et endossable en France 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, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement, sont également acceptées.

En cas de paiement par chèque bancaire ou postal payable et endossable en France, le voyageur doit présenter une pièce d'identité.

- En Suisse :
 - Guichet : espèces CHF, chèque Reka, chèque Reka Rail, carte cadeau, cartes bancaires (Maestro, PostFinance Card, VPay), cartes de crédit (Visa, Mastercard, American Express, Diner, JCB), carte myOne Karte, Reka Card
 - CFF Ticket Shop : cartes bancaires (PostFinance Card), cartes de crédit (Visa, Mastercard, American Express, Diners), carte myOne, Reka Card, bons d'achat
 - Dans le train : espèces CHF, chèque Reka, chèque Reka Rail, cartes bancaires (Maestro, PostFinance Card), cartes de crédit (Visa, Mastercard, American Express)
 - Tout autre moyen indiqué par le distributeur le cas échéant.

3.4.2. Billet Papier IATA

Le Billet Papier IATA est un titre de transport sur support papier avec bande magnétique, sur lequel figure les éléments relatifs au voyage comme, notamment, l'origine-destination, la classe de voiture et les références de la prestation.

3.4.3. Dispositions particulières relatives au e-billet

Commande de l'e-billet : L'e-billet peut être réservé, payé et échangé auprès des canaux de distribution SNCF précités. Tous les billets TGV Lyria peuvent être vendus sous format e-billet à condition qu'ils ne soient pas combinés avec un billet d'un autre transporteur ne proposant pas le e-billet.

Confirmation e-billet : Pour accéder au train, le voyageur utilisant un e-billet peut imprimer sa Confirmation e-billet au format A4 ou IATA ou, s'il a enregistré son numéro de carte compatible e-billet lors de sa commande, se munir de cette carte ou présenter son téléphone mobile. L'e-billet étant dématérialisé, la Confirmation e-billet ne constitue pas un titre de transport mais un extrait de celui-ci.

Impression de la Confirmation e-billet : Le voyageur peut imprimer, ou réimprimer, sa Confirmation e-billet auprès des canaux de vente SNCF (guichets des gares ou accueil des gares, boutiques SNCF, Bornes Libre-Service, agences de voyage agréées SNCF).

Il peut également la recevoir par email en cas d'achat auprès de Ligne Directe, d'une agence de voyages agréée SNCF, sur Internet ou aux guichets des gares et boutiques SNCF.

Si le voyageur imprime lui-même son e-billet, l'impression doit être conforme aux conditions suivantes : pour être valable, la Confirmation e-billet doit être imprimée sur du papier A4 blanc, vierge aux recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format paysage avec une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. L'e-billet ne peut en aucun cas être présenté sur un autre support (électronique, écran, etc. hors dispositions particulières applicables au e-billet sur smartphone). En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression du e-billet, le voyageur doit imprimer à nouveau le fichier «.PDF ».

Si le voyageur ne parvient pas à imprimer sa Confirmation e-billet dans une qualité conforme aux dispositions du présent article, il est invité à se rendre en gare pour en obtenir une impression.

En conséquence, avant toute commande d'un e-billet réalisée sans carte compatible e-billet, le voyageur désireux d'imprimer lui-même sa Confirmation e-billet doit s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour cela, à savoir un ordinateur relié à Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader ainsi qu'une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi. Le voyageur doit tester, préalablement à la commande de son e-billet, que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement celui-ci. Les transporteurs SNCF Mobilités et CFF déclinent toute responsabilité en cas d'impossibilité pour le voyageur d'imprimer son e-billet qui serait due au non-respect des dispositions qui précèdent.

Memo e-billet : le voyageur utilisant une carte compatible e-billet reçoit un Memo e-billet qui est un extrait de l'e-billet contenant les données propres à son voyage (heures de départ et d'arrivée, numéros de train, de voiture et de place, etc.).

Caractéristiques et validité de l'e-billet : L'e-billet est nominatif, personnel et incessible. L'e-billet est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés. Il est échangeable et/ou remboursable selon les conditions d'échange et de remboursement du tarif choisi par le client.

L'e-billet peut être chargé sur l'Application **TGV Lyria** afin d'être présenté à l'embarquement (à quai) puis lors du contrôle des billets (à bord). L'application TGV Lyria est disponible gratuitement depuis tous les stores des différentes OS : App Store pour iPhone, Android Market pour Android et BlackBerry App World pour Smartphone BlackBerry. Elle permet à tout client de télécharger son e-billet, de réaliser un échange pour un e-billet dont le prix sera supérieur ou égal au tarif initial. Elle

permet aussi de réaliser une remise à disposition de la place (quel que soit le type de titre de transport : e-billet, IATA...) pour un remboursement futur (auprès du canal émetteur), si et seulement si, les conditions d'après-vente le permettent.

L'application SNCF Direct permet également à tout client de télécharger son e. billet et est disponible gratuitement depuis tous les stores des différentes OS : App Store pour iPhone, Android Market pour Android et BlackBerry App World pour Smartphone BlackBerry. L'Application SNCF Direct est une Application pour Smartphone et un service ouvert à l'ensemble des clients ayant acheté un e-billet.

Les conditions et modalités correspondantes sont définies dans les conditions générales d'utilisation du service SNCF Direct.

Les conditions générales d'utilisation des canaux de distribution des agences agréées SNCF précisent les conditions et modalités de téléchargement du e-billet dans le respect des prescriptions mentionnées ci-dessus.

En cas de non-respect de l'une des règles précisées ci-dessus, l'e-billet est considéré comme non valable.

Renonciation – preuve : Lorsque le montant d'un e-billet excède la somme de 1.500 Euros, le voyageur ou la personne effectuant l'achat de l'e-billet renonce expressément à ce que le contrat de transport soit un acte conclu devant notaire ou sous seing privé ou que la preuve de l'existence et du contenu de ce contrat puisse être apporté par témoin ou par tout autre moyen de preuve autre que les données y afférentes dans le système informatique de SNCF Mobilités.

L'achat d'un e-billet emporte encore renonciation du voyageur ou de la personne effectuant l'achat de l'e-billet (i) à l'exigence d'une pluralité d'original pour la validité du contrat de transport (ii) à se prévaloir du défaut de pluralité d'original du contrat de transport. Une telle renonciation a notamment pour conséquence que, lors de la vente d'un e-billet, le seul original du contrat de transport se trouve dans le système informatique de SNCF Mobilités.

L'e-billet conservé dans le système informatique de SNCF ainsi que toutes données y afférentes, font donc foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion, du contenu et de l'exécution du contrat de transport. Ils constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au voyageur dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier.

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

4. VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport ne peuvent être utilisés que pour un trajet à effectuer à la date, à l'heure, dans le train, pour la classe et l'origine-destination réservée. Les conditions d'échange et de remboursement sont valables en fonction du titre de transport acheté (cf. modalités d'après-vente ci-dessus).

La réservation pour voyager à bord des trains TGV LYRIA est obligatoire. Un titre de transport valable dans un train à réservation facultative ou sans réservation ne peut pas être utilisé à bord des trains TGV LYRIA.

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni de son titre de transport ou de sa Confirmation e-billet valides conformément aux présentes conditions générales.

Au départ d'un point d'arrêt ne vendant pas de titre de transport, le voyageur qui emprunte un train sans avoir acquis au préalable un titre de transport doit s'adresser à l'agent chargé du contrôle. Celui-ci est en mesure de vendre des titres de transport. Dans ce cas, le prix perçu à bord inclut les majorations pour vente à bord en vigueur à la date de la vente à bord.

Il appartient au voyageur de vérifier, sur les supports d'information mis à sa disposition par le gestionnaire des gares desservies, le quai de départ de son train TGV LYRIA. Les Transporteurs ne peuvent être responsables de la gestion de ces informations et supports d'information qui relève exclusivement du gestionnaire de la gare concernée.

5. CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT ET REGULARISATION

5.1. Contrôle

Le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable durant tout son voyage.

Selon le type de titre de transport acquis et le tarif, le voyageur doit être en mesure de présenter son titre de transport, ou sa Confirmation e-billet ainsi que, le cas échéant, tout autre document requis pour justifier son tarif à tout agent chargé du contrôle qui en fait la demande, à bord des trains et dans les gares. Les voyageurs sans titre de transport valable ou qui ne sont pas munis desdits documents seront tenus de payer une surtaxe conformément à l'article 5.2.2, en sus du prix du transport. A défaut, le transport peut leur être refusé

Lorsque le voyageur utilise un e-billet ou que le tarif est assujéti à la justification de son identité et que son identification visuelle sans ambiguïté n'est pas possible, pour quelque motif que ce soit, l'agent chargé du contrôle est en droit d'exiger la régularisation du titre de transport sur la base du tarif maximum exigible pour la prestation fournie. A défaut d'acceptation de régularisation, le voyageur est verbalisé.

Le voyageur titulaire d'un e-billet doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, l'e-billet étant nominatif, personnel et incessible, le voyageur est susceptible de devoir présenter, à tout contrôleur qui en fait la demande, une pièce d'identité en cours de validité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour) en plus de sa Confirmation e-billet.

Toute perception effectuée par les agents du contrôle donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, le cas échéant, peut avoir valeur de titre de transport.

5.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

5.2.1 Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présentes Conditions Générales et des textes applicables en France et en Suisse, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- Ne peut présenter aucun titre de transport ou Confirmation e-billet ;
- N'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- Voyage avec un titre de transport, une Confirmation e-billet illisible ou falsifié ;
- Voyage avec un titre de transport nominatif et incessible établi au nom d'une autre personne ;
- Voyage avec un e-billet et présente une Confirmation e-billet dont la lecture révèle que l'e-billet a déjà été contrôlé à bord du train ou que le voyageur a pris place dans un train ne correspondant pas à celui réservé ;
- Présente une Confirmation e-billet correspondant à un e-billet ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Se trouve aussi en situation irrégulière le voyageur dont le titre de transport :

- Est un titre de transport composé de plusieurs segments dont un segment au moins est manquant ;
- Est nominatif sans qu'il soit toutefois en mesure de justifier son identité ;
- N'est pas valable pour le trajet, le jour, la classe ou les conditions de parcours qu'il a emprunté.

5.2.2 Contrôle, régularisation et transaction pénale

- Présentation spontanée du voyageur à l'agent du contrôle (tarif de bord)

Le voyageur en situation irrégulière et qui se présente spontanément à l'agent du contrôle en lui signalant l'irrégularité de sa situation avant de monter dans le train ou au plus tard dans les minutes qui suivent le départ du train de la gare de montée, peut régulariser sa situation (à titre commercial) aux conditions du Tarif de bord incluant des frais de confection à bord.

Les tarifs à prix réduit ainsi que ceux impliquant le dépôt préalable d'une demande, ne sont pas applicables à bord des trains.

Le Tarif de bord est établi sur la base du prix du tarif à flexibilité totale de la classe de confort souhaitée, majoré de 15 euros (frais de confection) pour tenir compte des surcoûts liés à la vente à l'embarquement ou à bord. Les frais de confection sont perçus par voyageur. Lorsque, pour un parcours dans un train donné, plusieurs situations irrégulières en matière tarifaire sont constatées simultanément pour un même voyageur, il est perçu le total des insuffisances de prix correspondant à chacune des situations irrégulières majoré de 15 euros pour les frais de confection.

La situation des voyageurs et celle des animaux domestiques qui les accompagnent sont toutefois régularisées séparément. Les frais de confection du titre de transport des animaux domestiques sont de 15 euros. À bord du train, le sur classement est soumis à l'accord préalable de l'agent du contrôle auquel le voyageur doit se présenter. La régularisation s'effectue sur la base du tarif avec une

flexibilité totale dans la classe de confort choisie par le client. Dans tous les cas, les montants perçus sont exonérés des frais de confection prévus dans le cadre du Tarif de bord.

- Non présentation du voyageur à l'agent du contrôle (Tarif contrôle)

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas présenté à l'agent de contrôle dans les conditions définies ci-dessus a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire de 50 Euros qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle. L'insuffisance de perception est établie sur la base du tarif avec une flexibilité totale dans la classe de confort choisie par le client.

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur. La situation des voyageurs et celle des animaux domestiques qui les accompagnent sont régularisées séparément.

L'indemnité forfaitaire perçue pour les animaux domestiques est de 50 euros.

Lorsque, pour un parcours dans un train donné, plusieurs situations irrégulières en matière tarifaire sont constatées simultanément pour un même voyageur, il est perçu le total des insuffisances de prix correspondant à chacune des situations irrégulières majoré de 50 euros pour l'indemnité forfaitaire.

En cas d'infraction non tarifaire, le tarif contrôle est également appliqué (indemnité forfaitaire seule).

5.2.3 Constatation de l'infraction

- Si l'infraction est constatée sur le territoire français

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par l'agent de contrôle. Le voyageur dispose du délai prévu par la loi :

- Pour régler le montant de la transaction qui comprend : l'insuffisance de perception éventuelle, l'indemnité forfaitaire, et 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 n° 42-730 du 22 mars 1942 modifié ;
- Ou pour adresser une protestation motivée à SNCF, transmise au Procureur de la République.

Lorsqu'ils procèdent au contrôle de l'existence et de la validité des titres de transport des voyageurs, les agents du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, l'agent du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de contrôle en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire de la Police Nationale ou de la Gendarmerie Nationale territorialement compétent, qui peut 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 voyageur fait l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions des articles 529-3 à 529-5 du Code de procédure pénale.

Dans tous les cas où un procès-verbal a été établi, l'affaire est instruite, par voie informatique, au moyen d'une base de données relationnelle.

En outre, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport ou d'une Confirmation e-billet (titre de transport ou Confirmation e-billet périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle...) entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'ouverture de poursuites judiciaires.

Les montants des frais de dossier sont de 38 euros (en cas de situation frauduleuse ou lorsque le relevé d'identité nécessite l'assistance de la police pour recueil d'identité) et de 30 euros (autres cas).

- Si la situation irrégulière est constatée sur le territoire suisse

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée, sont applicables les dispositions pertinentes du Tarif 600.5 <https://www.voev.ch/fr/ch-direct/Themen/Tarifs-et-Prescriptions/Tarifs-actuels-du-SD>. Les poursuites pénales sont réservées.

5.3 Modalités de paiement

A bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France et en Suisse, par chèque bancaire ou postal en euros payable et endossable en France 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, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement, sont également acceptées.

En cas de paiement par chèque bancaire ou postal payable et endossable en France, le voyageur doit présenter une pièce d'identité.

6. ECHANGE DU TITRE DE TRANSPORT

Les titres de transport LYRIA sont échangeables uniquement dans les conditions suivantes :

- Il s'agit de la même origine-destination que le billet original ;
- Ce parcours est toujours desservi par TGV LYRIA ;
- Le trajet n'a pas commencé ;
- Il reste des places disponibles dans le train ;
- Le tarif ou la gamme tarifaire le permet.

S'il est mentionné que le billet est échangeable et que les conditions ci-dessus sont respectées l'échange d'un titre de transport entraîne la facturation d'une somme de 30€ (prix fixe à convertir en

fonction de la devise d'achat) et peut entraîner une surfacturation due à la différence entre le prix du trajet initial et le prix du trajet demandé en échange.

L'échange peut être effectué :

- En France
 - Dans les gares et boutiques SNCF
 - Auprès de l'agence de voyage agréée qui a vendu le billet
 - Par téléphone auprès de Ligne directe :

Et, s'il s'agit d'un e-billet :

- Sur le site internet www.voyages-sncf.com
 - Sur l'application mobile
-
- En Suisse
 - Dans les gares CFF

S'il s'agit d'un e-billet, l'échange n'est pas possible auprès des canaux de vente CFF.

- Souplesse d'accès

En fonction du tarif appliqué au titre acheté (condition de flexibilité totale), le client peut bénéficier d'une souplesse d'accès lui permettant d'accéder à d'autres trains effectuant le trajet sur la même origine Destination dans la même journée.

Si la souplesse d'accès est autorisée le client n'a pas l'obligation d'effectuer de démarche d'échange pour monter à bord. En revanche, la souplesse d'accès ne garantit ni la place assise réservée ni les services réservés comme la restauration à la place par exemple.

7. REMBOURSEMENT DU TITRE DE TRANSPORT

Les titres de transport LYRIA sont remboursables dans les conditions définies ci-après :

- Le tarif appliqué au titre de transport le permet,
- Pour les billets papier IATA, si le titre original est présenté.

Quel que soit le pays d'achat du billet, les demandes de remboursement concernant des titres acquis par le biais d'une **agence de voyage** ne peuvent être effectuées qu'auprès de cette même agence, si les conditions du contrat conclu entre le voyageur et son agence le permettent.

De plus, aucun remboursement ne peut être accordé pour un montant inférieur à 4 Euros.

8. OBLIGATIONS DU VOYAGEUR

8.1. RESPECT DES REGLES DE VIE ET DE SECURITE EN GARES ET A BORD

Le voyageur à bord de TGV LYRIA est soumis aux obligations suivantes :

- a) se conformer aux ordres du personnel SNCF Mobilités et CFF, des gestionnaires de gare, des gestionnaires d'infrastructures ainsi qu'aux dispositions législatives et réglementaires françaises et suisses en vigueur et à toute prescription concernant l'ordre et la sécurité du service ferroviaire, en particulier aux conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains ;
- b) pour assurer le départ à l'heure des trains, se présenter impérativement sur le quai et prêt à monter à bord du train au plus tard 2 minutes avant l'heure du départ. Au-delà de ce délai, l'accès au train n'est plus garanti ;
- c) utiliser les précautions nécessaires et s'assurer de la sécurité des personnes, animaux et objets qui sont sous sa garde ;
- d) en attente d'un train sur le quai, garder une distance de sécurité correspondant à l'arrière des lignes tracées dans ce but sur le quai ou à celle définie par annonce en gare ;
- e) ne pas ouvrir la porte pendant que le train est en marche ; ne monter dans le train et n'en descendre qu'à l'arrêt en gare. Les voyageurs ne peuvent quitter le train que si le personnel de service l'autorise, en suivant les directives données par ceux-ci. Il est également interdit de monter ou descendre du train en marche.
- f) ne pas utiliser les toilettes pendant l'arrêt des trains dans les gares ;
- g) utiliser les téléphones mobiles à bord des trains uniquement dans les couloirs et sur les plates-formes des voitures et seulement si la sonnerie du téléphone est désactivée ou réduite, afin de ne pas déranger les autres voyageurs ;
- h) n'utiliser les dispositifs multimédias qu'avec les oreillettes afin de ne pas déranger les autres voyageurs ;
- i) ne pas fumer dans les espaces non-fumeurs, même avec le consentement des autres voyageurs ;
- j) en cas de contrôle, verser au personnel de contrôle le montant demandé relatif à la régularisation de sa situation ;
- k) verser le montant des amendes dues ;
- l) n'utiliser qu'en cas de danger grave et imminent les freins d'urgence, signaux d'alarme, dispositifs pour l'ouverture d'urgence de portes, extincteurs, coupe-marteau et coupe-verre ou tout autre dispositif d'urgence installé dans les véhicules et mis en évidence en tant que tel ;
- m) il est interdit aux personnes non expressément autorisées par SNCF ou/et CFF d'exercer à bord du train une activité commerciale ;
- n) effectuer personnellement le chargement et le déchargement de son vélo ; sous réserve qu'il soit plié ou que ses roues soient démontées, et qu'il soit contenu dans des housses de 1,20 m x 0,90 m au maximum) étiqueter ses bagages ;
- p) de manière générale, signaler le plus rapidement possible au personnel de bord toute situation anormale ou pouvant présenter un danger pour la sécurité du train.

Les contrevenants peuvent être exclus du train sans droit à remboursement.

Le voyageur qui présente un danger pour la sécurité de l'exploitation ou des autres voyageurs ou qui incommode de manière intolérable les autres voyageurs peut également être exclu du transport sans droit au remboursement du prix du transport.

8.2. Mineurs

Pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls à bord des trains TGV Lyria objet des présentes Conditions.

Tout enfant mineur, accompagné ou non, voyage sous la responsabilité de ses parents ou des personnes exerçant l'autorité parentale. Il incombe à ces derniers de se renseigner auprès des autorités nationales compétentes et de s'assurer que leur enfant mineur est bien muni des documents requis pour l'autoriser à franchir les frontières.

8.3. Formalités nécessaires pour voyager à l'étranger

A l'occasion d'un voyage en train vers l'étranger, l'accomplissement de certaines formalités douanières ou administratives peut être nécessaire. Les voyageurs sont donc invités à se rapprocher des autorités compétentes afin de connaître précisément les démarches douanières ou administratives à entreprendre auprès des autorités compétentes (consulat, ambassades ou autres) pour être en règle lors du passage de frontière.

9. BAGAGES ET ANIMAUX DOMESTIQUES

9.1. Bagages

Les bagages transportés par les Voyageurs restent sous leur entière responsabilité pendant toute la durée du trajet, y compris en cas de placement dans les espaces à bagages situés entre les compartiments.

Ils doivent être étiquetés de manière lisible avec les nom et prénom des Voyageurs.

Pour le confort et la sécurité de tous lors de votre voyage, seuls les bagages à main que vous pouvez porter et placer vous-même aisément et sans risques pour les autres voyageurs, leurs bagages ou vous-même, dans les espaces dédiés, sont admis à bord des trains.

Sont également acceptés en qualité de bagage à main sous les mêmes conditions que ci-dessus et à raison d'un objet par voyageur :

- Les bicyclettes, sous réserve qu'elles soient pliées ou que leurs roues soient démontées, et qu'elles soient contenues dans des housses de 1,20 m x 0,90 m au maximum ;
- Les skis, les poussettes d'enfants pliées ;
- Les planches nautiques dans une housse de 1,20 m x 0,90 m au maximum ;
- Les fauteuils roulants manuels ou électriques des personnes à mobilité réduite ; ces personnes, qu'elles restent ou non dans leur fauteuil roulant pendant le voyage, sont autorisées à le conserver avec elles.

Toutefois, lorsque les dimensions du fauteuil roulant ne permettent pas son embarquement et/ou son installation dans la voiture de voyageurs, ou en cas de déplacement en groupe, SNCF s'efforcera

de rechercher, par cas d'espèce, toute solution permettant l'acheminement dudit fauteuil dans les meilleures conditions. A ce titre, il est renvoyé à l'article 10 des présentes Conditions relatif aux voyageurs à mobilité réduite.

9.2. Animaux

Seuls les chiens muselés et tenus en laisse ainsi que les animaux domestiques de petite taille ne pesant pas plus de 6 kg et transportés dans un contenant dont les dimensions ne dépassent pas 45x30x25cm peuvent voyager à bord du TGV Lyria.

Chaque voyageur peut emmener avec lui au total 2 animaux dans les conditions décrites ci-dessus, moyennant le paiement pour chaque animal d'un titre de transport au tarif « chien ». Au-delà, tout animal transporté donne lieu au paiement d'un titre de transport sur la base du tarif standard.

En revanche, les chiens guide d'aveugle ou chiens d'assistance voyagent gratuitement et sans billet.

Les animaux ne doivent pas importuner les autres voyageurs. A la demande d'un Voyageur, le Train Manager peut faire déplacer l'animal et son propriétaire vers une autre partie du train ou, en dernière instance, décider de mettre l'animal, s'il est muselé et tenu en laisse, dans le fourgon.

10. PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Les gestionnaires de gares fournissent gratuitement, sur demande, l'assistance nécessaire pour embarquer et débarquer du train.

Cette demande d'assistance doit être formée **lors de l'achat du titre de transport ou au moins 48h avant le jour du départ du train** par l'un des moyens suivants :

- En France
 - Par téléphone en composant le +33(0)890 640 650
 - Par internet sur le site www.accessibilite.sncf.com
- En Suisse
 - Par téléphone de 06.00 à 22.00 7/7 :
 - Numéro gratuit depuis la Suisse : 0800 007 102.
 - Depuis l'étranger : +41 51 225 78 44
 - Par e-mail : mobil@sbb.ch

Toute demande d'assistance hors délai ne pourra être garantie.

Un tarif spécial a été mis en place pour les accompagnateurs de personnes à mobilité réduite. A bord, un espace spécial pour fauteuil roulant a été aménagé en 1ere classe : un siège avec assise mobile permet de prendre place aisément. Les toilettes ont été adaptées pour permettre un meilleur accès.

11. RESPONSABILITE

SNCF Mobilités est responsable vis-à-vis des voyageurs de l'exploitation du service de transport pour la partie effectuée sur réseau ferroviaire français.

CFF est responsable vis-à-vis des voyageurs de l'exploitation du service de transport pour la partie effectuée sur le réseau ferroviaire suisse.

Il est rappelé que le régime de la responsabilité de SNCF Mobilités et CFF est soumis aux dispositions des Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs ("CIV"), du PRR et des GCC-CIV/PRR.

11.1. Responsabilité en cas de mort et de blessures

La responsabilité des Transporteurs en cas de mort et/ou blessures du voyageur est régie par le règlement européen 2007-1371 sur les droits des voyageurs du transport ferroviaire (PRR) et les Règles uniformes CIV qui y sont intégrées, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis.

En cas de mort et/ou de blessures du voyageur au cours de l'exécution des prestations de transport, SNCF Mobilités engage sa responsabilité pour la partie du transport effectuée sur le réseau ferroviaire français, et CFF engage sa responsabilité pour la partie effectuée sur le réseau ferroviaire suisse, excepté dans les cas suivants :

- a) si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que SNCF ou CFF, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elles ne pouvaient pas obvier ;
- b) dans la mesure où l'accident est dû à une faute du voyageur ;
- c) si l'accident est dû au comportement d'un tiers que SNCF ou CFF, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvaient pas éviter et aux conséquences duquel elles ne pouvaient pas obvier ; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers ; le droit de recours n'est pas affecté.

Si l'accident est dû au comportement d'un tiers et si, en dépit de cela, SNCF Mobilités ou CFF ne sont pas entièrement déchargées de leur responsabilité, elles répondent pour le tout dans les limites des Règles uniformes et/ou du droit national applicable, et ce sans préjudice de leur recours éventuel contre le tiers. Lorsque, par suite de circonstances exceptionnelles, l'exploitation ferroviaire est provisoirement interrompue et que les voyageurs sont transportés par un moyen de transport de substitution (par exemple en bus), les présentes règles de responsabilité s'appliquent.

En cas de mort et de blessures d'un voyageur à l'occasion du service de transport, le transporteur responsable au sens de l'article 56 § 1 combiné à l'article 26 § 5 CIV verse au voyageur ou à ses ayants droit une avance adéquate destinée à couvrir leurs besoins économiques immédiats. Le montant de cette avance est de 21 000 EUR par voyageur en cas de mort. En cas de blessure, le montant de l'avance correspond aux frais raisonnables et justifiés. Il ne peut être supérieur à 21 000 EUR par voyageur.

Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et l'avance est déduite des éventuelles sommes payées ultérieurement au titre de dommages-intérêts. Le remboursement de l'avance peut être exigé si le préjudice a été causé par la faute ou la négligence du voyageur ou si la personne qui a reçu l'avance n'est pas celle y ayant droit.

Pour autant que cela soit compatible avec la sauvegarde de ses intérêts, le transporteur qui décline sa responsabilité apporte un soutien adéquat au voyageur qui en fait la demande dans ses démarches en dommages-intérêts contre des tiers (le cas échéant, transmission de documents, consultation des rapports d'enquête, remise de documents, etc.).

11.2. Responsabilité pour les bagages à main et les animaux

La responsabilité pour les bagages à main et les animaux sous la garde du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV intégrées dans le PRR et par les GCC-CIV/PRR.

La limitation de responsabilité prévue à l'article 34 CIV ne s'applique pas aux équipements de mobilité utilisés par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

En cas de mort et de blessures de voyageurs engageant la responsabilité de SNCF Mobilités ou CFF, ces dernières sont, en outre, responsables, dans les mêmes conditions, du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets que le voyageur avait, soit sur lui, soit avec lui comme bagage à main ; ceci vaut également pour les animaux accompagnant le voyageur.

Par ailleurs, SNCF Mobilités ou CFF ne sont pas responsables du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets, des bagages à main ou des animaux dont la surveillance incombe au voyageur conformément aux conditions du contrat de transport, sauf si le voyageur rapporte la preuve que ce dommage est causé (i) par la faute de l'une d'elle et (ii) au moment où elle avait la qualité de transporteur.

La réparation de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des bagages à main, des animaux et des bagages des voyageurs comprend :

- Les sommes dues au voyageur définies par les Règles uniformes ;
- Le cas échéant, les sommes dues au voyageur par les règles de la responsabilité du droit national applicable.

SNCF Mobilités ou CFF ne sont pas responsables à l'égard du voyageur du dommage résultant du fait que le voyageur ne se conforme pas aux prescriptions des douanes ou d'autres autorités administratives.

11.3. Responsabilité en cas de suppression, retard ou correspondance manquée

En cas d'impossibilité de poursuivre le voyage le même jour : lorsque le voyageur ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément au contrat de transport, en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris. Le transporteur peut proposer des transports alternatifs (bus, métro, taxi, etc.).

12. COMPENSATIONS VERSEES EN CAS DE RETARD

12.1. Montant des compensations

Les voyageurs effectuant un parcours international avec TGV Lyria qui subissent un retard d'au moins 30 minutes bénéficient, à titre commercial, d'une compensation selon les modalités suivantes :

Indemnisation pour les billets achetés sur un canal de vente SNCF

- Pour un retard à partir de 30 minutes et inférieur à 60 minutes: 25% du prix du billet en bons voyage SNCF exclusivement
- Pour un retard à partir de 60 minutes et inférieur à 120 minutes: 25% du prix du billet en bons voyage SNCF ou euros, au choix du voyageur
- Pour un retard de 120 minutes ou plus : 50% du prix du billet en bons voyage SNCF ou euros, au choix du voyageur

Indemnisation pour les billets achetés sur un canal de vente CFF

- Pour un retard à partir de 30 minutes et inférieur à 60 minutes : 25% du prix du billet en Railbons CFF exclusivement
- Pour un retard à partir de 60 minutes et inférieur à 120 minutes : 25% du prix du billet en Railbons CFF ou en CHF

Pour un retard de 120 minutes ou plus : 50% du prix du billet en Railbons CFF ou en CHF

Pour rappel, lorsque les voyageurs TGV LYRIA bénéficient d'une prestation de transport domestique, effectuée uniquement sur le réseau ferroviaire français ou suisse, ils sont soumis respectivement aux Tarifs Voyageurs de SNCF et à la Garantie Voyage SNCF (G30'), ou aux Tarifs des Entreprises de transport suisses en vigueur.

12.2. Procédure

Les demandes de compensation doivent être formées dans les deux mois suivants le retard :

- La demande de compensation se fait en ligne via le formulaire de contact, disponible sur le site <http://www.sncf.com/fr/compensation-g30>. La référence dossier à 6 lettres est nécessaire pour faire la demande de compensation.
- Le voyageur peut également effectuer sa demande de compensation par courrier libre en indiquant ses nom et prénom, son courriel (ou coordonnées postales), la référence du dossier voyage (référence à 6 lettres figurant sur le billet), la date du voyage, le numéro du train, et en joignant son billet, sous enveloppe affranchie aux adresses suivantes :
 - Pour les billets achetés sur un canal de vente SNCF :
Service Garantie 30 minutes SNCF
CS 69150
14949 CAEN Cedex 9
 - Pour les billets achetés sur un canal de vente CFF :

Schweizerische Bundesbahnen SBB

Personenverkehr

Kundendienst

Postfach

CH-3000 Bern 65

- Site internet des CFF : <https://www.sbb.ch/fr/gare-services/services/dialogue-clients/droits-des-voyageurs/trafic-international.html>

En cas de question ou de demande, le client peut également contacter directement Lyria à : info@lyria.com.

13. RECLAMATIONS

13.1. Réclamation en cas de mort et/ou de blessures du voyageur

Toute réclamation relative à la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur doit être adressée, par écrit, au transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit, à savoir :

- (i) SNCF Mobilités (Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9) si l'accident s'est produit sur le réseau ferroviaire français et
- (ii) CFF (CFF, Centre de sinistres et droit pénal, Inseliquai10, case postale, 6002 Lucerne ; centresinistres@cff.ch) si l'accident s'est produit sur le réseau ferroviaire suisse, et ce dans un délai de douze mois à compter du moment où l'ayant droit a eu connaissance du dommage.

13.2. Autres réclamations

Les autres réclamations et plaintes doivent être adressées dans les deux (2) mois qui suivent la date du voyage à :

LYRIA – Service Clientèle

25 rue Titon

75011 Paris

Les réclamations concernant la mise en œuvre des droits des voyageurs ferroviaires issus du Règlement (CE) n° 1371/2007 peuvent être transmises en France, à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) à l'adresse suivante :

DGCCRF

Télédoc 071

59, boulevard Vincent-Auriol

75703 Paris Cedex 13

13.3. Médiation

Afin de résoudre à l'amiable un litige qui n'a pu trouver de solution par l'intermédiaire du service clientèle TGV LYRIA, le voyageur peut s'adresser au Médiateur de SNCF Mobilités, personnalité extérieure à l'entreprise. La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française ou anglaise.

Le Médiateur peut être saisi :

- en ligne sur le site : www.sncf.com/mediateur-mobilites

- par voie postale à l'adresse suivante :

Médiatrice SNCF Mobilités

TSA 37 701

59 973 TOURCOING CEDEX

14. DISPOSITIONS DIVERSES

14.1. Propriété intellectuelle

LYRIA est propriétaire exclusif de la marque « TGV LYRIA » et de tous les signes distinctifs y attachés. Toute reproduction pour quelque motif et sous quelque forme que ce soit est strictement interdite.

LYRIA et ses partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site TGV LYRIA et à l'Application mobile TGV LYRIA.

L'accès au Site TGV LYRIA et à l'Application mobile TGV LYRIA ne confère au voyageur aucun droit de propriété intellectuelle relatif à ces sites qui restent la propriété exclusive de LYRIA et de ses partenaires.

Les éléments accessibles sur le Site TGV LYRIA et l'Application mobile TGV LYRIA, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, données, base de données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs appartenant à LYRIA et ses partenaires.

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

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

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site TGV LYRIA et de l'Application mobile TGV LYRIA est interdite sans autorisation préalable et écrite de LYRIA.

14.2. Protection des données personnelles

Conformément à la législation relative à la protection des données à caractère personnel, le voyageur est informé et accepte expressément lors de l'achat du titre de transport, que l'ensemble des informations données par lui dans le cadre d'achat de titre de transport auxquels ce dernier a souscrit fasse l'objet d'un traitement automatisé par les transporteurs SNCF et CFF pour (i) le suivi de commande et de manière générale la bonne exécution de la prestation de transport, (ii) des études marketing ou statistiques et (iii) des actions de promotion commerciale sur les produits TGV LYRIA et (iv) le traitement des réclamations.