

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE IDCAB – NOVEMBRE 2016

## 1. DEFINITIONS

**Client** : désigne à la fois l'utilisateur du service de réservation du Site internet IDCAB et ses canaux de distribution partenaires et l'utilisateur du Service de transport.

**Conducteur** : personne physique en charge de la conduite des véhicules liés au Service de transport.

**Course ou Service de Transport** : prestation de transport en véhicule avec chauffeur ou en taxi, consistant à transporter le Client du point de prise en charge jusqu'au point de dépose.

**Heure de rendez-vous** : heure de rendez-vous indiquée par le Client lors de sa réservation

### **Point de prise en charge ou « Point de départ »**

- Pour une course au départ d'une gare ou d'un aéroport, ce point se situe à proximité d'un point d'accès des véhicules. Selon la gare ou l'aéroport, il s'agit du dépose-minute, de la station de taxi, ou d'un parking réservé ; il est défini précisément pour chaque gare ou aéroport où le service est opéré et est communiqué au Client lors de sa réservation et dans l'email de confirmation,
- Pour une course entre deux adresses, ce point correspond à l'adresse de départ, définie par le Client.

### **Point de dépose ou « Point d'arrivée »**

- Pour une course à destination d'une gare ou d'un aéroport, ce point se situe à proximité d'un point d'accès réservé aux véhicules. Selon la gare ou l'aéroport, il s'agit du dépose-minute, de la station de taxi, ou d'un parking réservé, défini précisément pour chaque gare ou aéroport. Pour une course entre deux adresses ce point correspond à l'adresse de destination, choisie par le Client.

**Option** : service supplémentaire que le Client peut réserver au moment de sa commande et consistant soit à un accompagnement du Client jusqu'à son train pour les courses à destination d'une gare, soit à une prise en charge du Client en tête de train pour les courses au départ d'une gare. Selon la gare et le sens de la course considérés, l'option pourrait ne pas être proposée.

En cas de situations perturbées ou de forte affluence (Grands Départs liés aux vacances scolaires), cette option pourra dans certaines gares être suspendue. Un message sera envoyé au client afin de l'informer de cette modification, et l'inviter à contacter son chauffeur dès son arrivée.

S'agissant de l'option d'accompagnement au train, le Client sera accompagné seulement si le train est affiché au moment de l'arrivée du Client en gare. Dans le cas contraire, il sera conduit à proximité du panneau d'affichage ou dans le hall de la gare.

**Site Internet IDCAB** : Site internet mis en place par SNCF Mobilités permettant la prise de commande, par le Client d'un Service de transport de pré ou post acheminement en gare ou en aéroport, ou entre deux adresses dans les agglomérations desservies. Le site est accessible à l'adresse <http://www.idcab.sncf.com>

**Application iDPASS** : désigne l'application mobile proposée par SNCF Mobilités ayant pour objet de proposer le service IDCAB de SNCF Mobilités et de mettre en relation l'Utilisateur avec des Partenaires qui proposent des offres de mobilité.

**Canaux de Distribution Digitaux** : Les distributeurs cités ci-dessous permettant la prise de commande, par le Client d'un service de transport de pré ou post acheminement en gare ou éventuellement, si disponible, entre deux adresses dans les agglomérations desservies (y compris les aéroports).

Les canaux de distribution digitaux sont :

- IDTGV.com
- l'Application mobile iDPASS
- l'Application mobile SNCF

Les prestations iDCAB vendues sur l'application SNCF sont uniquement en pré et post acheminement en gares.

Le Canal de distribution iDTGV a intégré ses propres conditions générales de vente iDCAB. Elles sont disponibles dans l'onglet « CPV » sur son site Internet à l'adresse suivante : <http://www.idtgv.com>.

**Transporteur** : prestataire de transport auquel SNCF Mobilités a sous-traité la réalisation du transport routier, objet du Service de transport.

## **2. OBJET**

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation du Site Internet IDCAB (ci-après, les « Conditions Générales de Vente ») visent à définir les relations contractuelles et obligations réciproques entre SNCF Mobilités et ses Clients ainsi que les règles d'utilisation du Site internet IDCAB.

## **3. PERIMETRE DU SERVICE**

IDCAB est un service ouvert aux Clients SNCF Mobilités étant majeurs et capables juridiquement de contracter. Ce service a pour objet une prise en charge des Clients du Point de prise en charge au Point de dépose.

Il est disponible entre une adresse et une gare /un aéroport, ou entre deux adresses se situant dans les agglomérations des gares citées ci-dessous, sous condition d'éligibilité :

- Aix en Provence TGV
- Massy TGV
- Massy Palaiseau
- Paris Gare de l'Est
- Strasbourg TGV
- Paris Bercy
- Paris Gare de Lyon
- Lyon Part-Dieu
- Lyon Perrache
- Lyon Saint Exupéry
- Paris Montparnasse

- Paris Austerlitz
- Bordeaux Saint Jean
- Toulouse Matabiau
- Paris Saint-Lazare
- Paris Nord
- Marne la Vallée
- Roissy CDG 2
- Lille Europe
- Lille Flandres
- Rennes
- Nantes
- Marseille
- Toulon
- Nice
- Cannes
- Avignon TGV
- Montpellier

Lorsque le Client choisit un Point de départ ou d'arrivée non desservie par iDCAB, le Site internet lui propose de prendre contact avec une centrale de réservation de taxis, partenaire de SNCF Mobilités. Les réservations, effectuées via le numéro de cette centrale téléphonique de réservation, sont réalisés sous l'entière responsabilité du partenaire.

#### **4. DISPOSITIONS GENERALES**

SNCF Mobilités propose au travers de son Site Internet et de son Application mobile iDPASS la réservation, par le Client d'un Service de transport par taxi ou véhicule de tourisme avec chauffeur (VTC) dans le périmètre défini à l'article 3 des Conditions Générales de Vente.

Ce Service de transport est rendu en contrepartie du paiement préalable et intégral par les Clients du prix correspondant sur le site iDCAB ou sur un des Canaux de distribution digitaux.

Ce Service nécessite, lors de son exécution, la possession d'un téléphone mobile.

#### **5. ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTE DU SITE**

La commande du Service sur le Site Internet ou l'Application iDPASS est réservée aux Clients ayant préalablement pris connaissance et accepté, sans réserve, l'intégralité des Conditions Générales de Vente accessibles en cliquant sur l'onglet « *Conditions Générales de Vente et Mentions légales* ».

L'acceptation intégrale de ces Conditions est matérialisée par la validation du Client, au moyen de la case à cocher par celui-ci et de la communication de ses coordonnées personnelles et bancaires. De convention expresse, cette acceptation vaut preuve du consentement du Client aux Conditions Générales de Vente et de sa commande.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 01/09/2015 et demeureront en vigueur jusqu'à l'exécution complète des Services commandés par le Client et acceptés par SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités se réserve le droit de modifier ou supprimer les Conditions Générales de Vente à tout moment, étant entendu qu'une telle modification ou suppression ne sera pas applicable aux commandes préalablement acceptées par SNCF Mobilités.

## **6. CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE**

### **6.1. Nature**

SNCF Mobilités propose le Service de transport de personnes sur réservation dans le périmètre défini à l'article 3 des Conditions Générales de Vente.

Pour l'accomplissement du Service de transport, SNCF Mobilités a recours à des entreprises de transport sous-traitantes pouvant être des groupements de taxis ou de véhicules de tourisme avec chauffeur.

### **6.2. Modalités**

L'Heure de rendez-vous est fixée par le Client au moment de la commande.

Il appartient au Client d'apprécier, sous sa responsabilité :

- le délai d'acheminement nécessaire pour être en mesure de prendre son train, son avion ou tout autre mode de transport subséquent à sa course.
- le délai nécessaire pour être à l'heure au Point de prise en charge en gare, à l'aéroport ou à l'adresse souhaitée.

Pour le cas d'une course à destination d'une gare ou d'un aéroport, un message informatif peut apparaître sur le Site Internet lors de la réservation si l'Heure de rendez-vous souhaité par le Client est susceptible d'occasionner une arrivée en gare postérieure à l'heure du départ du train. Ce message repose sur une estimation de la durée de parcours du Client, compte tenu de données historiques de trafic et d'une marge de sécurité. Le respect de cette indication ne constitue en aucun cas une garantie d'arriver à temps.

### **6.3. Personnes à mobilité réduite**

SNCF Mobilités fournit ses meilleurs efforts pour prendre en charge les personnes à mobilité réduite. Les personnes à mobilité réduite se déplaçant en fauteuil pliant et transportable par une personne sont prises en charge sur l'ensemble du réseau IDCAB.

Les personnes à mobilité réduite dont le transport nécessite l'utilisation de moyens adaptés (véhicule à rampe de chargement par exemple) peuvent se rapprocher de l'équipe IDCAB pour l'étude de leur demande. Dans la mesure du possible, une solution pourra leur être proposée. Pour ce faire, les personnes concernées sont invitées à exprimer leur besoin au moyen du formulaire « Nous contacter » présent sur le site Internet IDCAB ou de suivre le parcours indiqué dans les conditions d'utilisation propres aux canaux de distribution digitaux.

Toutefois, pour les courses au départ et à destination d'une gare, nous invitons les personnes nécessitant une assistance en gare à contacter le service « Accès Plus » de SNCF Mobilités. Le service Accès Plus est joignable au numéro suivant : 0 890 640 650 (0,12€ TTC par minute, hors surcoût éventuel de l'opérateur) ou par email à l'adresse suivante : accesplus@sncf.fr.

#### 6.4. Tarifs

Les tarifs sont indiqués lors de la réservation sur le Site Internet IDCAB ou sur les Canaux de Distribution Digitaux.

Les prix sont soumis à une TVA non récupérable. La TVA ne sera pas différenciée dans le justificatif de transport.

Les tarifs indiqués lors de la réservation sur le Site Internet iDCAB ou sur les Canaux de Distribution Digitaux ne comprennent pas les frais de péages. Ces frais additionnels sont à la charge du Client.

Pour les réservations effectuées sur le Site Internet iDCAB, le Client peut télécharger ses justificatifs (au format PDF) directement sur le site internet dans l'espace de gestion des commandes. Pour y accéder, il devra se rendre sur la page de gestion de votre réservation (accessible à partir du site iDCAB, grâce à l'onglet « Mes réservations »), puis renseigner son email et numéro de commande IDCAB.

#### 6.5. Nombre de personnes et quantité de bagages transportés

Le nombre de places susceptibles d'être réservées ne peut excéder 4 places par véhicule. Le prix ne dépend pas du nombre de passager.

Chaque véhicule pourra transporter deux valises ou sacs de voyage ainsi que deux bagages cabine. Le chauffeur pourra refuser les bagages ou objets excédant cet emport.

#### 6.6. Réservation, Annulation

Les réservations ou annulations de courses sont possibles en ligne via le site Internet IDCAB selon les conditions spécifiques à chaque gare ou leur agglomération correspondante. Ces conditions sont détaillées sur le site Internet IDCAB dans la rubrique « FAQ » et dans le mail de confirmation envoyé au client lors de la commande.

Ainsi, selon la ville, le Client peut annuler gratuitement/réserver :

- **Jusqu'à la veille à 20h00** à Marseille St Charles, Aix-en-Provence TGV, Lille Flandres, Lille Europe, Strasbourg et Toulouse Matabiau.
- **Jusqu'à 10 heures avant** le début de la course à Rennes, Nantes, Avignon TGV, Nice, Cannes, Toulon, Montpellier St Roch,
- **Jusqu'à 2 heures avant** le début de la course dans les gares de Paris gare de Lyon, Paris gare du Nord, Paris St Lazare, Paris Bercy, Paris Montparnasse, Paris Est, Paris Austerlitz, Massy TGV, Marne-La-Vallée, Roissy – CDG2 TGV, Lyon Part-Dieu, Lyon-Perrache, Lyon St-Exupéry.

Le nombre d'heures exactes d'annulation seront mentionnées sur le Site internet iDCAB lors de la passation de commande et sur l'email de confirmation envoyé au Client.

Ces délais garantissent la bonne prise en compte de votre réservation ou de votre annulation et la bonne transmission au Transporteur.

Passé le délai maximal correspondant, il ne sera plus possible de réserver de nouveaux trajets, ni d'annuler les courses réservées et le Client ne sera pas remboursé.

Pour annuler dans les délais une réservation IDCAB réalisées sur l'un des Canaux de distribution digitaux, le Client devra se référer aux conditions générales de vente propres au Canal de distribution en question.

### **6.7. Modifications**

Si le Client souhaite modifier une course commandée, il est invité à annuler sa commande, selon les modalités définies à l'article 6.6 et à procéder à une nouvelle réservation.

### **6.8. Animaux domestiques**

Les chiens de petite taille et autres petits animaux domestiques ne pesant pas plus de 6 kg, convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45cmx30cmx25cm sont acceptés gratuitement à bord, dans la limite de deux.

Sous réserve des stipulations du paragraphe précédent, aucun autre animal domestique n'est accepté à bord des véhicules.

## **7. MODALITÉS DE RESERVATION SUR LE SITE INTERNET**

### **7.1. Capacité et solvabilité du Client**

Pour commander et régler, le Client doit être majeur, être capable juridiquement de contracter et respecter les Conditions Générales de Vente.

Le Client est responsable des commandes qu'il effectue tant en son nom et pour son compte que pour le compte de tiers lorsqu'il agit pour le compte de ces derniers.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit.

### **7.2. Délais de réservation**

Le Service de transport IDCAB peut être réservé par le Client jusqu'à 6 mois avant la réalisation de son trajet. si celui-ci n'est pas associé à une prestation de transport en train.

Si la course est associée à une prestation de transport en train, le Service de transport peut être réservé par le Client une fois qu'il aura réservé ou acheté son billet de train.

Le Client peut réserver le Service de transport jusqu'aux délais maximaux de réservation et annulation définies à l'article 6.6 des présentes CGV.

### **7.3. Comment passer une commande ?**

Les commandes sont exclusivement effectuées via le Site internet IDCAB [www.idcab.sncf.com](http://www.idcab.sncf.com) ou ses Canaux de distribution digitaux.

Lorsque le Client passe une commande,

- Il choisit pour chaque trajet individuel dans sa commande l'adresse, gare ou aéroport de départ et l'adresse, gare ou aéroport d'arrivée

- Si le Point de départ est une gare ou un aéroport, le Client doit renseigner le numéro de son train ou de son vol afin de permettre au Transporteur de l'attendre notamment en cas de retard.
- Il renseigne ses informations personnelles et procède au paiement.

Lorsque le Client est muni d'un billet de train, il peut gagner du temps en renseignant la référence de son dossier voyage (n° DV qui figure sur l'email de confirmation du Client ou en bas à droite sur son billet) et son nom et pour passer commande :

- Il choisit les adresses de départ et/ou d'arrivée,
- Il souscrit éventuellement à l'Option « prise en charge en tête de train » ou « dépose au train »,
- Il renseigne ses informations personnelles et procède au paiement.

A l'issue de la réservation et du paiement du trajet sur le Site internet IDCAB ou sur un canal de distribution digital, un courrier électronique est envoyé au Client confirmant les opérations préalablement effectuées et les coordonnées que ce dernier a renseignées.

Figurent sur le message électronique :

- un numéro de commande attribué lors de la commande/réservation
- les références de la course : lieux de prise en charge et de dépose, jour et heure de prise en charge
- le prix de la commande
- le rappel des informations sur le paiement
- le délai d'annulation de la course et le lien pour procéder à l'annulation en ligne
- un lien vers les conditions générales de ventes applicables
- les mentions légales relatives à la protection et à la rectification des données à caractère personnel.

A l'issue de la réservation et du paiement du trajet sur un des canaux de distribution digitaux, le Client reçoit une confirmation de commande conforme aux conditions générales d'utilisation du canal de distribution en question.

#### **7.4. Paiement**

Le tarif indiqué lors du paiement comprend la délivrance du Service de transport au Client, y compris les éventuelles Options.

Le tarif indiqué lors du paiement ne comprend pas les frais de péage. Ces frais additionnels sont à la charge du Client.

La validation définitive de la réservation est soumise au paiement par le Client sur le Site Internet IDCAB ou sur un de ses canaux de distribution digitaux. Aucun paiement n'a lieu à bord des véhicules.

Sur le Site Internet IDCAB, le paiement se fait par carte bancaire uniquement, sont acceptées les cartes bancaires des réseaux Cartes Bancaires, VISA, EuroCard et Mastercard. Sur les canaux de distribution digitaux, le paiement sera effectué soit selon les Conditions générales de vente d'IDCAB, soit selon les conditions propres au canal de distribution en question.

Le paiement du Service de transport et des Options commandées par le Client est effectué par carte bancaire via un système fiable et sécurisé de paiement. Grâce à ce système, les coordonnées bancaires (numéro de carte bancaire et date d'expiration) communiquées par le Client ne peuvent être interceptées par un tiers.

Conformément aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, le Client peut à tout moment demander à SNCF Mobilités que ses données bancaires soient effacées.

SNCF Mobilités garantit la préservation du caractère confidentiel des numéros de carte bancaire par des procédures de protection et de cryptologie conformes aux règles de l'art. Toutes les données relatives aux données de la carte bancaire du Client sont cryptées en SSL et directement envoyées au centre de traitement des paiements.

Les moyens et les prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet, selon les cas, d'une déclaration ou d'une autorisation conforme à la législation en vigueur.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Client, la vente du Service iDCAB serait annulée, les frais en découlant étant à la charge du Client, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à son encontre.

Afin d'assurer la sécurité des transactions et des consommateurs, SNCF Mobilités se réserve la possibilité de bloquer toute Commande apparaissant comme frauduleuse ou ne présentant pas toutes les garanties nécessaires en termes de sécurité des paiements en ligne.

## **8. MISE EN RELATION AVEC LE CONDUCTEUR**

Le Client doit être muni d'un téléphone portable ou de tout autre appareil permettant d'envoyer ou recevoir un SMS.

Le jour du départ, un SMS est envoyé au Client quelques minutes avant l'arrivée du conducteur au Point de prise en charge. Ce SMS comporte un numéro de téléphone permettant au Client de joindre le Conducteur en cas de difficulté.

En cas d'incapacité du Conducteur à rejoindre le lieu de Prise en charge prévu (travaux, barrages...), le Conducteur contactera directement (par Téléphone ou SMS) le Client pour lui indiquer un autre lieu de Prise en charge à proximité. En l'absence de solution d'alternative, SNCF Mobilités rembourse intégralement le Client du prix de sa course.

En cas d'impossibilité de transmission du SMS (panne télécom, etc.), les termes du rendez-vous demeurent tels que conclus lors de la réservation. Ils sont indiqués sur le mail de confirmation envoyé au Client. Le Client se rend alors au Point de prise en charge prévu, à l'heure convenue.

## **9. ABSENCE OU RETARD DU CONDUCTEUR**

Le conducteur est réputé en retard si un délai supérieur à 10 minutes s'écoule entre son arrivée au Point de prise en charge et l'Heure de rendez-vous.

En cas de retard, le Transporteur contacte le Client pour le prévenir de ce retard et, en cas d'impossibilité pour le Conducteur de prendre en charge le Client, lui propose une solution alternative. En l'absence de solution alternative, si le Client a réservé sur le Site internet iDCAB ou les Applications iDPASS et SNCF, le client sera remboursé du montant de la course iDCAB.



Si le Client a réservé sur un autre canal de distribution, il pourra être compensé, dédommagé ou remboursé selon les conditions générales de vente propres au canal de distribution en question.

## **10. ABSENCE OU RETARD DU CLIENT**

### **10.1. Retard du Client au moment de l'arrivée du Conducteur**

Le Client est tenu d'être présent au Point de prise en charge à l'Heure de rendez-vous. Le Conducteur est tenu d'attendre le Client 10 minutes après l'Heure de rendez-vous fixée lors de la commande.

Passé ce délai, sauf cas particulier objet du 10.2, le Client non présent au Point de prise en charge est réputé absent. Dans cette hypothèse, le Client ne peut en aucun cas demander le remboursement du Service de transport, objet de sa commande, dont le prix reste intégralement acquis à SNCF Mobilités.

### **10.2. Retard du Client au moment de l'arrivée du Conducteur pour une prise en charge en gare ou en aéroport.**

Si le train ou l'avion à bord duquel voyage le Client présente un retard supérieur à 10 minutes, la prise en charge du Client est garantie dans un délai de 15 minutes au plus tard après l'heure d'arrivée effective dudit train ou 15 minutes après l'heure de RDV fixée à la commande par le client décalée du retard dudit avion.

Dans ce cas, le Client est tenu de se présenter au Point de prise en charge et d'y demeurer jusqu'à l'expiration du délai mentionné au paragraphe précédent. En cas de non présentation du Client et de non-respect de ce délai, le Client est réputé absent.

## **11. RESPONSABILITÉS ET ASSURANCE**

### **11.1. Responsabilité**

#### **11.1.1 Dommages corporels et matériels survenant du fait ou à l'occasion de l'exécution du transport routier**

SNCF Mobilités est présumée responsable, dans les termes du droit commun en application des dispositions de la loi modifiée n°85.677 du 5 juillet 1985 relative aux accidents de la circulation à raison des dommages corporels ou matériels pouvant survenir pendant l'exécution du transport tant à l'égard des Clients, y inclus les personnes transportées, que des tiers.

#### **11.1.2. Autres dommages que ceux visés ci-dessus**

Sous réserve des dispositions de l'article 11.1 ci-dessus, SNCF Mobilités est responsable des dommages matériels et immatériels qui peuvent être occasionnés aux Clients, y compris les personnes transportées, ainsi qu'aux tiers, imputables à ses fautes prouvées dans les termes du droit commun.

### **11.2. Assurance obligatoire de responsabilité civile des véhicules terrestres à moteur (VTAM)**

SNCF Mobilités s'engage à ce que ses prestataires (VTC ou taxis) soient titulaires d'une assurance de responsabilité civile des véhicules terrestres à moteur.

## **12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tout le contenu du Site et tous les droits de propriété industrielle et intellectuelle y afférents sont la propriété de SNCF Mobilités, de ses sociétés affiliées ou de ses partenaires. Le nom IDCAB et toutes autres marques, logos, représentations de IDCAB affichés sur le Site sont des marques déposées de SNCF Mobilités ou de ses sociétés affiliées.

Il n'est concédé aucun droit au Client sur les contenus protégés et les droits de propriété industrielle et intellectuelle du Site Internet qui demeurent la propriété exclusive de SNCF Mobilités, de ses sociétés affiliées ou de ses partenaires.

Toute reproduction, représentation ou diffusion de tout ou partie du Site, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de SNCF Mobilités ou de ses sociétés affiliées, est formellement interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

Toute extraction, reproduction ou réutilisation de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle ou non du contenu des bases de données relatives au Site est interdite.

Toute mise en place de liens hypertextes à destination des contenus protégés du Site internet doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit de SNCF Mobilités. Toute exploitation illicite de tout ou partie du contenu du Site et des droits de propriété industrielle et intellectuelle y afférents pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

### **13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

#### **13.1 Finalités :**

Conformément à la loi informatique et libertés, le traitement de données à caractère personnel a fait l'objet d'une déclaration auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel désigné par SNCF. Cette déclaration fixe les conditions de collecte et de traitement de ces données.

SNCF Mobilités agit en qualité de responsable du traitement et met en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité :

- De récupérer les données de réservation (billets de train) des clients afin de pouvoir adjoindre à leurs trajets en train un taxi/VTC en pré/post acheminement en gare,
- De limiter le nombre de saisies à réaliser par le client lors de sa commande,
- De pouvoir donner un prix au client, ce dernier étant fonction des points origine et destination des acheminements,
- De permettre l'annulation d'une commande,
- De pouvoir communiquer aux prestataires qui opèrent la prestation de transport l'ensemble des courses à réaliser,
- De permettre aux prestataires d'adapter, pour les prises en charge au départ d'une gare ou d'un aéroport, l'horaire de prise en charge du client en fonction de l'horaire d'arrivée de son train ou de son avion,
- De pouvoir contrôler la qualité de la prestation rendue par les prestataires,
- De communiquer auprès des clients sur le service IDCAB,
- D'analyser de manière statistique l'utilisation de l'offre IDCAB afin d'améliorer l'ergonomie du site web, optimiser l'offre proposée aux clients.
- D'utiliser le numéro de fidélité du client pour l'identifier et proposer au client un système de paiement en un clic (« 1 click-payment »).

- La prospection commerciale, notamment des offres proposées sur iDPASS.

Toutes les données personnelles demandées sont obligatoires et nécessaires à la mise en œuvre du Service.

Les données collectées par SNCF Mobilités, indispensables à ces traitements, sont conservées 3 ans et réservées à l'usage du ou des services concernés et ne sont communiquées qu'aux transporteurs opérant la course réservée par un client.

En fonction des villes ou des gares, les prestations sont assurées par les sociétés Allocab, Le Cab, E-cab, Snapcar, Pikmeup, Ecotaco, Les Taxis Marseillais.

### **13.2 Données collectées**

Pour commander un trajet, le Client doit renseigner de manière obligatoire : son nom, son prénom, son numéro de téléphone, son adresse email et ses coordonnées bancaires.

### **13.3 Durée de conservation**

Les données collectées par SNCF Mobilités sont conservées pendant 3 ans à compter du dernier contact avec le Client.

Les coordonnées bancaires sont conservées pendant une durée de 13 mois suivant la date de débit.

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

### **13.3 Droit d'accès, de rectification et d'opposition :**

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dûment identifié auprès de SNCF Mobilités dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données personnelles le concernant ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ces données pour motifs légitimes.

Le Client peut également adresser des directives à SNCF Mobilités afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données à caractère personnel après son décès. Les directives données par le Client ont un effet limité aux données collectées par SNCF Mobilités dans le cadre de la réalisation de la prestation de transport.

Si le Client souhaite exercer ces droits, il peut en faire la demande en joignant la copie d'une pièce d'identité à l'adresse suivante :

[idcab@services-sncf.com](mailto:idcab@services-sncf.com)

## **14. RECLAMATIONS**

Toute réclamation pour une commande passée sur le site internet iDCAB doit être formulée via le Site Internet IDCAB dans l'espace « Nous contacter » disponible à l'adresse [www.idcab.sncf.com](http://www.idcab.sncf.com).

Le champ « motif » du formulaire de contact doit être renseigné sur « Réclamation ».

Toute réclamation pour une commande passée sur un des canaux de distribution digitaux doit être formulée via le distributeur à travers les points de contact mis en place par ce dernier.

Toute contestation relative à l'interprétation et/ou à l'exécution des Conditions Générales de Vente pourra en cas de différend non résolu après une demande préalable auprès du Service Client, être soumise à une procédure de médiation :

- en contactant le Médiateur SNCF MOBILITÉS par courrier à l'adresse suivante : TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site [www.sncf.com/mediateur-mobilites](http://www.sncf.com/mediateur-mobilites). Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur SNCF Mobilités sont définis par le Protocole de médiation signé le 5 février 2016 et accessible sur le site internet du Médiateur.

- et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

Le Client 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.

A défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des Conditions Générales de Vente sera de la compétence exclusive des tribunaux français.

## 15. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et leurs annexes sont soumises au droit français. Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont frappées de nullité ou d'inapplicabilité, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## 16. MENTIONS LEGALES

- **Editeur du Site** : SNCF Mobilités, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) au capital social de 4 970 897 305 euros, inscrit au registre du commerce de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est à Saint Denis (93200), 9, rue Jean-Philippe Rameau.
- **Directeur de la publication** : Hervé Richard – Directeur du Programme Porte à Porte SNCF
- **Hébergeur du Site** : VSC Technologies, Société par actions simplifiées, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 483 815 619, au capital de 4 661 000 €, dont le siège social est situé 2 Place de la Défense – CNIT 1 – BP 440 – 92053 Paris la Défense. Contact : Téléphone : 01 74 54 00 00