

Application des conditions générales d'utilisation du service « Accès Plus Transilien » et de l'application Andilien

En utilisant le service Accès Plus Transilien et l'application SNCF Andilien, l'Utilisateur accepte les présentes Conditions Générales D'Utilisation et s'engage à les respecter.

Lors de l'inscription au service, le téléconseiller transmet par courriel ou par courrier postal les conditions générales d'utilisation du service afin que le client prenne connaissance de celles-ci avant l'utilisation du service. L'acceptation d'une proposition de voyage par le client suite à une première réservation, ou l'utilisation de l'Application SNCF Andilien équivaut à l'acceptation par le client de ces conditions générales d'utilisation.

Ces conditions générales d'utilisation du service sont consultables en ligne sur le site Internet www.transilien.com (rubrique « se déplacer & visiter » et « accessibilité »).

Les présentes conditions générales d'utilisation sont susceptibles d'évoluer. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par le site Internet Transilien, par courriel envoyé au client ou par courrier postal sur demande.

Pour les besoins des présentes, les termes suivants sont définis ainsi, et peuvent être utilisés indifféremment au singulier comme au pluriel :

- « Accès Plus Transilien » : correspond au service d'assistance, d'information et d'accueil aux personnes à mobilité réduite proposé par SNCF Mobilités Activité Transilien (Ci-après SNCF Mobilités ou SNCF Transilien). Il est disponible sur l'intégralité du réseau Transilien d'Île-de-France.
- « Application » : correspond à l'Application mobile « SNCF Andilien » développée par SNCF Mobilités;
- « Centre de Relations Clients » ou CRC : correspond au centre d'informations et de réservations pour les clients ; il est joignable par téléphone ou par courriel.
- « SNCF Mobilités » : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, dont le siège social est 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93200 Saint Denis, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B.552.049.447, au capital de 4.970.897.305,00 Euros ;
- « Utilisateur » : toute personne qui utilise à titre occasionnel ou régulier les fonctionnalités de l'Application et, quelles que soient les modalités de sa connexion, le cas échéant créé un Compte ;

➤ Article 1 – Champ d'application du service d'assistance garanti

Les Ayants-droits au service

Le service est ouvert :

- aux clients titulaires d'une carte d'invalidité (ou carte mobilité Inclusion Invalidité) dont le taux d'invalidité reconnu par la MDPH est au moins de 80%
- aux clients handicapés se présentant dans la gare avec leur propre fauteuil.

Les personnes mineures doivent être accompagnées d'une personne majeure (18 ans ou plus).

Pour effectuer son voyage, le client doit être muni d'un titre de transport approprié et valide.

Si le client handicapé n'est pas ayants-droits, il peut néanmoins se présenter spontanément en gare. Dans ce cas, l'assistance lui sera fournie en fonction de la disponibilité du personnel présent dans la gare et dans la limite de l'accessibilité de la gare et des trains. Le personnel SNCF, ou des sous-traitants habilités, fait son meilleur possible pour satisfaire les besoins du client handicapé souhaitant voyager, dans la limite de la sécurité et des contraintes techniques.

Si une rampe est nécessaire pour la montée et/ou descente du train et que le client handicapé ne souhaite pas demander assistance auprès du personnel SNCF ou des sous-traitants habilités, SNCF décline toute responsabilité en cas d'évènement dommageable ou d'accident.

Les voyages éligibles au service d'assistance garanti

Tout voyage effectué :

- entre au moins 2 gares ouvertes au Forfait Navigo, c'est-à-dire situées en Ile-de-France
- sur toute l'amplitude d'offre ferroviaire existante ; les heures du voyage sont comprises entre le premier et le dernier train de l'itinéraire demandé par le client.

Article 2 - Description du service d'assistance et de la garantie de voyage

Le service d'assistance Accès Plus Transilien a pour objectif d'aider les clients handicapés ayants-droit à voyager entre au moins 2 gares d'Ile-de-France quelle que soit l'accessibilité de la gare par rapport au besoin spécifique du client et quels que soient les aléas rencontrés lors du voyage selon les modalités ci-dessous.

Le service d'assistance comprend :

- l'accueil du client à la gare d'origine par un agent SNCF, ou des sous-traitants habilités
- Si le client a réservé son voyage (voir modalités de réservation article 5), il doit se présenter au guichet d'accueil (ou autre point de rendez-vous fixé par Le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien) où il est pris en charge par un agent. Il est nécessaire d'arriver à l'heure du rendez-vous fixée par le téléconseiller lors de la réservation. Au-delà de l'heure de rendez-vous, le service d'assistance n'est plus garanti pour un départ à l'heure souhaitée sauf si le retard est dû aux transporteurs ferroviaires ou routiers qui doivent assurer le voyage réservé.
- l'accompagnement du client pour acheter un titre de transport si besoin,
- l'accompagnement pour aller jusqu'au quai et l'assistance pour monter à bord jusqu'à une place la plus proche de la porte du train. Le voyageur est placé, pour des raisons de sécurité et techniques, généralement en tête de train.
- l'assistance pour descendre du train et l'accompagnement jusqu'à la sortie de la gare, un point de rendez-vous fixé en cas de réservation, ou un point de correspondance si il est prévu dans la gare.

Les conditions de la garantie de voyage

La garantie du voyage s'applique à tous les ayants-droits :

- qui réservent leur voyage entre gares d'Ile de France quelle que soit leur accessibilité (voir modalités de réservation article 5)
- qui se présentent sans réserver pour voyager entre gares accessibles d'Ile de France (liste en annexe jointe) de 6h30 à 20h du lundi au vendredi (hors jours fériés). En dehors de ces jours et horaires, le client ayant-droit doit réserver son voyage pour obtenir la garantie de voyage.

La garantie du voyage assure au client ayant-droit de voyager quels que soient les aléas le jour du voyage (sauf en cas de force majeure).

En cas d'aléas, les agents des gares, de Le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien, SNCF ou des sous-traitants habilités mettront tout en œuvre pour proposer au client ayant-droit un moyen de substitution pour continuer à voyager (voir article 6);

Les conditions de réalisation des prestations du service d'assistance

Dans le cadre du service d'assistance, ni soins médicaux, ni assistance à l'hygiène, ni gestes paramédicaux ne peuvent être assurés par les agents SNCF ou des prestataires.

L'agent peut aider le client en fauteuil roulant à se transférer de son fauteuil si besoin. Aucun portage du client n'est assuré.

L'agent n'est pas autorisé à manipuler le fauteuil roulant électrique du client sauf en cas de situation d'urgence mettant en cause la sécurité du client.

Les besoins personnels tels que l'achat de nourriture, boisson, accompagnement dans les commerces, les points de vente des transporteurs et de service en gare (toilettes,...) ne sont pas possibles dans le cadre de la prestation.

- **Animal** : Le client handicapé peut être accompagné, d'un (1) animal, étant entendu que celui-ci a une fonction d'assistance.

- **Bagage** : Le client peut disposer d'un bagage dans la limite de 15 kilos sur l'ensemble des étapes (sauf en cas d'étape sur le réseau RATP où la prestation bagages n'est pas possible). Les bagages des accompagnateurs sont sous leur propre responsabilité.

➤ Article 3 – Le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien

Le centre de relation clients est à disposition des clients handicapés pour obtenir des informations sur le service d'assistance, s'inscrire au service, réserver, modifier ou annuler le voyage, avoir des informations sur l'application Andilien (voir article 8).

Le Centre de Relation Clients ouvert 7j/7 de 7h00 à 20h00 est joignable :

- par téléphone : 0970 82 41 42 (Prix d'une communication non surtaxée quel que soit l'opérateur)
- par courriel : accesplus@transilien-sncf.fr

La nuit (de 20h00 au dernier train, puis du premier train à 7h00), le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien reste disponible au 0970 82 41 42 pour assister les clients qui voyagent.

Il intervient uniquement si le voyage du client est perturbé et n'effectue pas de prise de réservation pendant ces horaires.

➤ Article 4 - les Modalités d'inscription au service d'assistance

L'inscription au service d'assistance garanti Transilien n'est pas nécessaire pour les clients ayant-droits qui ne souhaitent pas réserver leur voyage entre gares accessibles d'Ile de France. Ils bénéficient de la garantie de voyage sous conditions décrites à l'article 2-1. Leur carte d'invalidité peut être demandée lors de leur prise en charge en gare de départ.

Pour réserver le voyage (article 5) et avoir accès à l'application Andilien (voir article 8), l'inscription est obligatoire.

Lors de la demande d'inscription au Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien, des informations sont demandées au client. Elles permettent d'organiser l'ensemble du voyage et de contacter le client (ou son représentant) en cas de besoin :

- Nom et prénom(s) du client ;
- Adresse postale ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse courriel du client ;
- Type de titre de transport utilisé ;
- Numéro de la carte d'invalidité. Pour confirmer son inscription, le client doit envoyer la copie de sa carte d'invalidité au plus tard dans les 15 jours suivant la 1^{ère} réservation. Au-delà de ce délai, aucune nouvelle réservation ne pourra être acceptée.
- Son besoin spécifique ; Type de fauteuil utilisé et ses dimensions (voir limitations à l'article 7), la capacité du client à se transférer seul sur le siège d'un véhicule routier ou toute autre aide technique à prendre en compte pour le voyage.

Si la demande par courriel ne comporte pas les renseignements nécessaires, le téléconseiller contacte le client (ou son représentant) par courriel ou par téléphone pour obtenir les éléments manquants.

Dans le cas où les renseignements fournis sont insuffisants pour délivrer le service, le CRC Accès + peut refuser l'inscription et la réservation demandée.

Résiliations de l'inscription

Le client peut à tout moment et sans motif résilier son inscription au Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien sur demande expresse adressée par courrier à l'adresse suivante :

Relations clientèles SNCF Transilien
TSA 21262 Paris cedex 12.

La résiliation par le client est effective dans un délai de 24 heures à compter de la date de la réception de la demande.

La résiliation peut intervenir sur l'initiative de SNCF Mobilités en cas de manquements constatés aux présentes conditions générales d'utilisation. Le client est informé par courriel et par courrier

recommandé avec accusé de réception. La résiliation est effective dans un délai de préavis de 72 heures à compter de la date de notification de résiliation.

➤ Article 5 – La réservation du voyage

Ce service d'assistance et de voyage garanti est disponible sur réservation au plus tard **la veille du voyage avant 12h00** auprès de Le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien. Le client peut réserver **au plus tôt 10 jours avant le jour du voyage**.

Aucune réservation pour un voyage le jour même ne pourra être assurée.

Dans le cas où le client souhaite utiliser le service de manière quotidienne, il peut effectuer une réservation hebdomadaire.

Les éléments suivants doivent être indiqués par le client lors de la réservation :

- Nom et prénom(s) du client ;
- Gares de départ et d'arrivée ;
- Date à laquelle le client souhaite effectuer son déplacement, ainsi que les horaires correspondants ;
- Trajet retour à effectuer le même jour ou ultérieurement ;
- Nombre d'accompagnateurs et leurs identités ;
- Présence d'un enfant (besoin d'un siège spécifique) ;
- Présence d'un animal d'assistance ;
- Présence d'un bagage (15 Kg maximum).

Modalités de réservation

Le téléconseiller propose un voyage au plus près de la demande du client. Le client est libre d'accepter ou de refuser la proposition faite par le téléconseiller.

Si la réservation par téléphone ou par courriel est faite au maximum 3 jours avant le jour du voyage ; le téléconseiller envoie la proposition du voyage sous forme d'un « récapitulatif voyage » par courriel au maximum dans les 2 heures après la réservation.

Si la réservation est faite par téléphone ou par courriel au moins 4 jours avant le jour du voyage ; Le téléconseiller envoie la proposition du voyage sous forme d'un « récapitulatif voyage » par courriel au maximum dans les 24h après la réservation.

Le « récapitulatif voyage » comporte toutes les informations liées au voyage ainsi qu'un numéro de réservation.

Si le client ne possède pas de courriel, le client reçoit les détails de son voyage par téléphone dans les mêmes délais que ci-dessus.

En cas de transport routier de substitution prévu par l'article 6 ci-après :

Si le client accepte la proposition, le téléconseiller lui confirme dans le « récapitulatif voyage » les horaires et lieux de rendez-vous :

- Point précis de rendez-vous devant la gare SNCF pour le rendez-vous avec le transporteur spécialisé (parvis de la gare, nom de la rue, etc. selon la complexité de la gare).
- Point précis de rendez-vous avec un agent SNCF ou RATP qui prendra en charge le voyageur dans la gare de rabattement.
- Les temps de trajet sont estimés lors de la réservation sur la totalité du trajet, ils intègrent les temps de prise en charge nécessaires à chaque étape du voyage.
À la fin du voyage en transport routier de substitution, le client doit signer l'exemplaire du « récapitulatif voyage » remis par le conducteur.

Conditions de modification et d'annulation d'une réservation

Le client peut modifier ou annuler sa réservation auprès du CRC Accès Plus Transilien, jusqu'à midi la veille du départ. À ce titre, les modifications acceptées par le client sont garanties comme lors d'une nouvelle réservation (voir plus haut).

De trop nombreuses annulations de la part du client hors délai ou sans avertissement au CRC Accès Plus Transilien peuvent conduire à la résiliation du service conformément à l'article 4.

Toute modification de la réservation initiale (gares de départ et/ou d'arrivée, jour, heures...) sans acceptation préalable du CRC Accès Plus Transilien annule la garantie du voyage.

Pour une réservation hebdomadaire, le client a la possibilité d'annuler à l'avance un ou plusieurs trajets sous réserve qu'il appelle le CRC Accès Plus Transilien au plus tard la veille du trajet avant midi.

Ponctualité

En cas de retard, le client doit appeler le CRC Accès Plus Transilien dès que possible et au plus tard avant l'heure du rendez-vous fixé lors de la réservation pour que son trajet puisse être réorganisé et si possible maintenu. Sans avertissement du client, le voyage est considéré comme une annulation par le client, les conditions d'annulation s'appliquent selon les modalités de l'article 5-2. En cas de retard du fait du client, le voyage n'est plus garanti.

De la même manière, le client est avisé par le CRC Accès Plus Transilien dès que possible de tout éventuel aléa dû à SNCF ou du retard du transporteur routier. Le téléconseiller analyse les conséquences de l'aléa afin de prendre les mesures nécessaires au bon déroulement du trajet, en concertation avec le client.

Le jour du voyage, le client se présente à l'heure et à l'endroit indiqués par le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien. Une fois la réservation effectuée, le point de départ ne peut pas être modifié.

➤ Article 6 – Le transport de substitution

Le transport de substitution est mis en place dans les cas suivants :

- Si l'assistance ne peut pas être fournie car la gare n'est pas accessible, un transport de substitution peut être mis en place pour permettre au client ayant-droit d'effectuer son voyage sous conditions de réservation voir article 5. Pour cela, le téléconseiller du CRC Accès Plus Transilien étudie et propose les solutions possibles dans l'ordre de priorité suivant :
 1. Trajet via une gare encadrante accessible
 2. Trajet via une ligne de bus régulière à proximité de la gare
 3. Trajet via un Transport routier de substitution
- En cas d'aléas au cours du voyage réservé ou non, le client ayant-droit peut appeler Le CRC Accès Plus Transilien afin d'organiser la suite de son voyage. Si ces aléas sont du fait de SNCF, du transporteur routier ou du CRC Accès Plus Transilien, un transport routier de substitution peut être proposé au client pour lui assurer la suite de son voyage.

Le service routier de substitution permet de relier des gares non accessibles SNCF (où le forfait Navigo est accepté) aux points accessibles du réseau de transport public en Ile de France, hors voyages réalisés intégralement dans Paris.

Le service routier de substitution ne peut pas prendre ou déposer le client à une adresse autre qu'une gare ou un arrêt du réseau routier public.

Le CRC Accès Plus Transilien organise la prestation en accord avec les transporteurs routiers spécialisés.

Le transporteur met à disposition un véhicule adapté en fonction des informations fournies par le client lors de la réservation.

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet, sauf incident de circulation ou de santé des passagers pendant les déplacements. Seule Le Centre de Relation CRC Accès Plus Transilien peut modifier un horaire ou un trajet. De même, le client ne peut pas réserver ou annuler ses déplacements directement auprès du conducteur du transport de substitution.

En cas de transport routier de substitution, le client bénéficiaire peut être accompagné, dans la limite de deux (2) accompagnateurs (majeurs ou mineurs). Toute personne mineure doit être accompagnée d'une personne majeure.

➤ Article 7 – Respect des règles de sécurité et comportement à bord des véhicules ferrés et routiers

Les clients doivent observer les règles d'exploitation et d'utilisation des transports ferroviaires et, en particulier, éviter tout comportement qui pourrait perturber la bonne circulation des trains.

Pour le transport routier de substitution, les clients doivent respecter les règles d'exploitation et d'utilisation du transporteur et à défaut les règles du code de la route.

Tout manquement à ces règles de sécurité pourra être sanctionné par le refus d'effectuer le transport.

Seuls les dispositifs médicaux réglementés sont autorisés à bord.

Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant sont de 70 cm de large, 120 cm de profondeur et 137 cm de hauteur (voyageur compris). Le poids du fauteuil roulant, de son occupant et de ses bagages ne doit pas excéder au total 300kg.

Le client est responsable du bon fonctionnement de son fauteuil, en particulier il doit s'assurer de la charge suffisante de la batterie de son fauteuil électrique pour pouvoir voyager.

Quel que soit le véhicule à bord duquel le client voyage, les roues du fauteuil doivent être bloquées et arrimées conformément à la législation en vigueur.

Si le client souffre d'insuffisance respiratoire, les récipients portables de gaz médical sont admis dans la limite des quantités nécessaires au voyage.

La capacité des véhicules ferrés ou routiers est limitée à 2 places réservées pour les fauteuils roulants par voyage.

Tout refus de respecter ces règles, annule la garantie du voyage et peut entraîner la résiliation du client au service d'assistance.

➤ Article 8 – Mise à disposition de l'application Andilien

Description de l'Application

Pour accéder à l'Application Andilien, il est obligatoire de la télécharger à partir des plateformes de téléchargement d'applications pour iOS (AppStore) et Android (Google Play Store) via un terminal mobile, sous réserve de leur compatibilité. L'Application Andilien est une application destinée aux personnes en situation de handicap. L'application est réservée aux clients ayant-droits du service Accès Plus Transilien. Elle nécessite de posséder une adresse mail lors de l'inscription.

L'Utilisateur s'engage à accomplir toutes les diligences nécessaires à la bonne sécurité de son compte, notamment à ne pas conserver ses informations sur un support ouvert quel qu'il soit, et ne pas communiquer ses identifiants.

Par conséquent, SNCF Mobilités ne peut être tenue responsable de toute connexion ou tentative de connexion frauduleuse d'un tiers au moyen des identifiants d'un utilisateur.

Fonctionnalités de l'Application

L'Application permet à l'utilisateur de :

- Se connecter ou créer un compte ;
- Une fois en gare, demander de l'aide à un agent présent en gare et suivre l'évolution de sa demande dans le temps ;
- Recevoir une notification SMS lorsqu'un agent accepte la demande d'aide, avec le délai d'attente avant le premier contact ;
- Être mis en relation avec le Centre de Relation Client Accès Plus Transilien si aucun agent n'est disponible en gare ;
- Activer sa position GPS afin de demander de l'aide et d'être localisé sur une cartographie par l'agent ;
- Communiquer avec l'agent par SMS ou appel téléphonique, en fonction de sa préférence ;
- Consulter son profil et ajouter, modifier ou supprimer sa photo de profil ;
- Modifier son numéro de téléphone et son mot de passe ;
- Se déconnecter et/ou supprimer son compte ;
- Gérer ses préférences de navigation dans l'application et choisir son mode de communication avec l'agent (SMS ou appel téléphonique) ;
- Appeler directement le Centre de Relation Client Accès Plus Transilien depuis la rubrique « Aide » ;

Disponibilité de l'Application

L'Application est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle de SNCF Mobilités. Toutefois, une interruption pour raison de maintenance technique ou de mise à jour peut être décidée par SNCF Mobilités. Cet accès en tout ou partie de l'Application peut être suspendu sans avis préalable de l'Utilisateur. L'Utilisateur est informé que SNCF Mobilités peut mettre fin ou modifier les caractéristiques des services offerts par l'Application, à tout moment,

Propriété intellectuelle

L'intégralité de l'Application (structure et contenu) est la propriété de SNCF Mobilités. Tous les droits d'utilisation sont réservés. Conformément à l'article L. 122-4 du code de propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle d'un élément constitutif de l'Application sans autorisation expresse préalable de SNCF Mobilités, par quelque procédé ou support que ce soit, est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du même code.

Responsabilité

- Responsabilité de SNCF Mobilités :
 - Les informations figurant sur cette Application sont fournies à titre indicatif, d'éventuelles omissions ou erreurs ne sauraient engager la responsabilité de SNCF Mobilités. Ces informations peuvent être modifiées ou mises à jour à tout moment, sans préavis, sans que la responsabilité de SNCF Mobilités ne puisse être engagée.
 - SNCF Mobilités s'efforce de permettre le meilleur accès possible à l'Application ainsi qu'à ses services, mais ne peut garantir un accès total et illimité (risque de pannes, opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application, cas de force majeure...). Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès à l'Application ou d'impossibilité d'utilisation de ses services. SNCF Mobilités peut être amenée à interrompre les services proposés par l'Application ou une partie de ses services, sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre.
 - La responsabilité de SNCF Mobilités ne saurait non plus être retenue pour tout dommage ou virus qui pourrait endommager ou rendre inutilisable les équipements informatiques des internautes suite à la visite de l'Application et ce, malgré les actions de sécurisation mises en œuvre.

- Responsabilité de l'utilisateur :

L'utilisation de cette Application relève de l'entière et seule responsabilité de l'utilisateur. Seul l'Utilisateur est responsable des conséquences dommageables résultant de l'utilisation, tant à l'égard de SNCF Mobilités qu'à l'égard des tiers.

La responsabilité de SNCF Mobilités ne saurait être engagée pour un quelconque dommage découlant de l'utilisation de cette Application, seule la responsabilité de l'Utilisateur peut être engagée.

L'Utilisateur s'interdit toute action susceptible d'entraver ou de perturber le bon fonctionnement ou l'accessibilité technique de l'Application.

L'Utilisateur s'engage à accéder à l'Application en utilisant un matériel ne contenant pas de virus. Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

Il est interdit à l'Utilisateur, sous peine de voir sa responsabilité civile et/ou pénale engagée, de :

- Perturber, bloquer, ralentir ou altérer le flux normal des données échangées dans le cadre de l'Application, accélérer le rythme de défilement des contenus de l'Application de telle façon que le fonctionnement de l'Application soit modifié ou altéré, ou commettre toute autre action ayant un effet perturbateur équivalent sur les fonctionnalités de l'Application.
- Accéder frauduleusement, se maintenir, entraver ou perturber les systèmes d'information de l'Application, et notamment les serveurs, les réseaux connectés à l'Application, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés à l'Application.

L'Utilisateur s'engage lors de l'utilisation qu'il fait de l'Application, à ne pas contrevenir aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur aux présentes CGU.

L'Utilisateur est informé que toute violation desdites dispositions est susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires et sanctions à son encontre.

De manière générale, SNCF Mobilités se dégage de toute responsabilité en cas d'utilisation non conforme aux CGU de ses services.

La SNCF se réserve le droit de suspendre à tout instant temporairement ou définitivement l'accès à l'Application à tout Utilisateur qui ne se conformerait pas aux obligations prévues aux présentes CGU.

➤ Article 9 – Tarification

Le service de réservation et d'assistance

Ce service est gratuit mais ne dispense pas le client de payer son voyage.

L'application SNCF Andilien

Cette application est disponible gratuitement mais nécessite un terminal mobile.

Le titre de transport

Le trajet des ayants-droits et de leurs éventuels accompagnateurs nécessite la possession d'un titre de transport valide afin d'être en règle **sur l'ensemble du trajet**.

Les règles tarifaires décrites ci-après s'appliquent aussi pour les accompagnateurs sauf en cas de tarification particulière.

Tous les titres valables sur les réseaux SNCF, RATP, OPTILE sont acceptés :

- Les tickets et forfaits : Ticket T+, TICKET « Origine/Destination », ticket jeunes week-end, forfait Mobilis, forfait Paris Visite ;
- Les forfaits NAVIGO : semaine-mois-annuel, IMAGINE'R étudiant ou scolaires, NAVIGO solidarité semaine et mois, NAVIGO gratuité ;
- Le forfait AMETHYSTE, et la carte d'Invalidité de l'ONAC.
Les conditions tarifaires sont consultables sur le site Transilien.com à la rubrique Billets et tarifs.

Cas particulier du transport routier de substitution

Si le voyage réservé est effectué en transport routier spécialisé entre la gare de départ et la gare d'arrivée ou la gare de rabattement, le client :

1. doit être en possession d'un ticket valide entre les 2 gares du voyage (voir ci-dessus) ;
2. ou, doit être en possession d'un forfait de transport ou d'une carte (voir ci-dessus), valides dans les zones concernées ;
3. si aucune de ces deux premières options n'est envisageable, le client peut régler le tarif de son trajet en tickets T, soit plein tarif soit demi-tarif s'il bénéficie d'une réduction.

Le téléconseiller précise lors de la réservation le nombre de tickets T que le client doit remettre au transporteur.

Le billet/la carte de transport doit être remis ou présenté au conducteur, avec une éventuelle carte de réduction dès lors que la personne bénéficie d'un tarif réduit.

Sur la partie de trajet qu'il effectue en transport routier spécialisé, la réservation auprès du Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien et « le récapitulatif voyage » signé au conducteur valent contrat de transport pour le voyageur.

Selon la loi, le coût du trajet pour le voyageur handicapé ne doit pas être supérieur à ce que lui aurait coûté son trajet si ses gares de départ et d'arrivée avaient été accessibles.

➤ Article 10 - Objets trouvés

Si le client a perdu un objet lors de son trajet en train, il doit contacter le 36.35.

Si le client a perdu un objet lors de son trajet en transport routier de substitution, il doit contacter le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien qui le met en relation avec le transporteur routier.

Le client doit s'organiser lui-même pour récupérer l'objet concerné.

➤ Article 11 - réclamations

Toute suggestion et/ou réclamation sont à adresser au service par écrit (courriel ou courrier postal) aux adresses ci-dessous. Seules les réclamations écrites sont prises en compte.

- par courriel : **accesplus@transilien-sncf.fr**
- par courrier postal : Relations clientèles SNCF Transilien
TSA 21262 Paris cedex 12.

Pour être prise en compte, la réclamation doit contenir le numéro du voyage fourni au client lors de la réservation par le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien, la date du rendez-vous, l'heure de prise en charge ainsi que la description des circonstances faisant l'objet de la réclamation.

Le CRC Accès Plus Transilien s'engage à répondre aux courriels sous 5 jours ouvrés et aux courriers postaux sous 10 jours ouvrés.

Ile de France Mobilités et SNCF mettent à disposition des personnes à mobilité réduite, dans chaque gare et sur le site internet **www.transilien.com**, un formulaire de signalement en vue de supprimer, de réduire ou de compenser les obstacles auxquels ils auraient été confrontés dans leurs déplacements.

Le formulaire peut être renvoyé à l'adresse ci-dessus ou remis en gare. SNCF répond aux demandeurs dans un délai usuel de 18 jours à compter de la date de réception du formulaire.

➤ Article 12 - Informatique et libertés

Finalité du traitement des données personnelles

Les données personnelles sont collectées et traitées par SNCF Mobilités, responsable de traitement à des fins de :

- Gestion des demandes de réservation
- Assurer une prise en charge adaptée aux besoins de l'utilisateur
- Permettre la mise en relation entre un client et un agent en gare
- Renseigner l'agent sur l'émetteur de la demande d'aide afin qu'il puisse qualifier au mieux la demande et rendre un accompagnement de qualité
- Faciliter la prise en charge spontanée via l'outil informatique dédié au suivi des prestations d'assistance : en basculant le contexte client depuis Andilien vers SOCA, dans les cas où l'intervention est de type « Prise en charge SOCA »

Données collectées

Le client est informé que tout appel au service est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Si le client ne souhaite pas être enregistré, il devra le mentionner en début d'appel au téléconseiller. Le client dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.

Les données collectées sont les suivantes :

- Les données relatives à l'identification (Nom, prénom),
- Les données de contact (adresse, email, numéro de téléphone)
- Les données relatives au titre de transport (type de titre de transport utilisé)
- Les données relatives au trajet (gare d'arrivée, gare de départ, horaires)
- Les données relatives à son besoin spécifique (N° de la carte d'invalidité, Type de fauteuil utilisé, capacité à se transférer seul sur un siège de véhicule, besoins spécifiques)

Ces données sont obligatoires pour pouvoir profiter du service Accès Plus Transilien et de l'Application Andilien.

Dans le cadre de l'utilisation de l'Application Andilien, une photographie de l'utilisateur peut être ajoutée sur son profil. Elle est facultative et sert à faciliter la prise en charge de l'utilisateur.

Les données relatives au titre de transport ne sont pas présentes dans l'Application.

Destinataires des données

L'ensemble des informations est réservé à l'usage du ou des services concernés et ne sont communiquées qu'aux destinataires suivants :

- Le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien en charge du service : Kisio Services et Consulting – 20 rue Hector Malot – 75012 PARIS
- SNCF Mobilités activité Transilien – 10 rue Camille Moke - 93633 LA PLAINE ST DENIS CEDEX
- Gares&Connexions - 16 Avenue d'Ivry – 75013 Paris
- Les transporteurs routiers spécialisés sous-traitants de SNCF pour la réalisation du transport routier de substitution.

Durées de conservation des données

Les données collectées par l'Application sont conservées pendant toute la durée d'utilisation de l'Application, et durant trois (3) ans à compter de la dernière utilisation de l'Application.

Les données collectées par Le Centre de Relation Clients Accès Plus Transilien en charge du service Accès Plus Transilien sont conservées trois (3) ans avant suppression automatique.

Droits d'accès et de rectification, droit d'opposition

Ces données ne seront en aucun cas utilisées à des fins commerciales, ni communiquées à des tiers, sauf demande de communication formulée par les autorités administratives ou judiciaires compétentes.

Conformément aux dispositions de la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 (la « loi Informatique et Libertés »), toute personne concernée par le traitement dispose :

1. d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère

personnel la concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;

2. d'un droit d'opposition :

- au traitement de ces données, pour des motifs légitimes ;
- à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection ;

Si l'Usager souhaite exercer ces droits, il lui suffit de faire une demande en joignant la copie d'une pièce d'identité à l'adresse suivante :

Relations clientèles SNCF Transilien
TSA 21262 Paris cedex 12

Ou par voie électronique à l'adresse du C-DPO de Transilien :
donnees-personnelles-transilien@sncf.fr

➤ Article 13 - Règlement des litiges

Les litiges relatifs aux présentes dispositions entre SNCF et le client ayant droit sont soumis à la loi française.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGU, l'Utilisateur et SNCF Mobilités conviennent de déployer leurs meilleurs efforts afin de régler à l'amiable le litige. Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, l'Utilisateur a le droit, en cas de contestation, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige.

Ainsi, en cas de litiges, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, l'Utilisateur peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable.

L'Utilisateur trouvera ci-dessous les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent.

- Via internet : www.mediateur.sncf.com
- Par courrier : **Médiation SNCF Mobilités**

TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La solution proposée par la médiation ne s'impose pas aux parties.

En cas de litige ne pouvant se solder à l'amiable, l'affaire est portée devant la juridiction territorialement compétente.

| LISTE DES 105 GARES ACCESSIBLES AUX 4 HANDICAPS AU 1 ^{er} MAI 2019 | | | |
|---|-----|----------------------------|-----|
| Achères ville | A/L | Luzarches | H |
| Aéroport CDG 2 TGV terminal 2 | B | Magenta | E |
| Aéroport CDG 1 terminal 3 | B | Maisons-Alfort Alfortville | D |
| Arpajon | C | Maisons-Laffitte | A/L |
| Asnières-sur-Seine | J/L | Mantes-la-Jolie | J |
| Aulnay-sous-Bois | B | Mareil-Marly | L |
| Bécon les Bruyères | L | Mitry-Claye | B |
| Bibliothèque François Mitterrand | C | Montfort-l'Amaury Méré | N |
| Bois-Colombes | J | Montreuil | L |
| Bondy | E | Montsoult Maffliers | H |
| Bouffémont-Moisselles | H | Nanterre Université | A/L |
| Boussy-Saint-Antoine | D | Neuville Université | A/L |
| Cergy le Haut | A/L | Nogent Le Perreux | E |
| Cergy Préfecture | A/L | Noisy-le-Sec | E |

| | | | |
|--------------------------------|-------|--|---------|
| Cergy St-Christophe | A/L | Noisy-le-Roi | L |
| Chaville Rive Droite | L/U | Ozoir-la-Ferrière | E |
| Chaville Rive Gauche | N | Parc des Expositions | B |
| Chelles Gournay | E/P | Paris Est | P |
| Clichy Levallois | L | Paris Gare de Lyon souterrain | D/R |
| Colombes | J | Paris Montparnasse | N |
| Combs-la-Ville Quincy | D | Paris Nord | B/D/H/K |
| Conflans Fin d'Oise | A/J/L | Paris St-Lazare | J/L |
| Conflans-Ste-Honorine | J | Poissy | A/J |
| Corbeil-Essonnes | D | Pont du Garigliano - Hôpital Européen | C |
| Coulommiers | P | Rambouillet | N |
| Créteil Pompadour | D | Roissy-en-Brie | E |
| Domont | H | Rosa Parks | E |
| Drancy | B | Rosny-sous-Bois | E |
| Emerainville Pontault-Combault | E | Sannois | J |
| Enghien-les-Bains | H | Saint-Cloud | L/U |
| Ermont Eaubonne | J | Saint-Germain-en-Laye Bel Air Fourqueu | L |
| Ermont Halte | H | Saint-Germain-en-Laye Grande Ceintur | L |
| Esbly | P | Saint-Leu la Forêt | H |
| Evry Courcouronnes | D | Saint-Nom-la-Bretèche Foret de Marly | L |
| Gagny | E | Saint Ouen | C |
| Garches Marnes-la-Coquette | L | Saint-Ouen-l'Aumône Liesse | C/H |
| Grigny Centre | D | Sarcelles St-Brice | H |
| Groslay | H | Sartrouville | A/L |
| Hausmann St-Lazare | E | Sevran Beaudottes | B |
| Houdan | N | Sevran Livry | B |
| Houilles / Carrières-sur-Seine | A/L | Stade de France St-Denis | D |
| La Barre Ormesson | H | Suresnes Mont-Valérien | L/U |
| La Courneuve Aubervilliers | B | Tournan | E/P |
| La Défense | A/L/U | Val d'Argenteuil | J |
| La Garenne-Colombes | L | Vaucresson | L |
| La Plaine Stade de France | B | Versailles Château Rive gauche | C |
| Lagny Thorigny | P | Versailles rive droite | L |
| Le Blanc-Mesnil | B | Vert Galant | B |
| Le Bourget | B | Villeparisis-Mitry-le-Neuf | B |
| Le Chénay Gagny | E | Villepinte | B |
| Le Val d'Or | L | Villiers-sur-Marne Le Plessis-Trévisé | E |
| Les Boullereaux Champigny | E | Yerres | D |
| Les Vallées | L | | |