



Conditions Générales d'Utilisation de **DEDOMMAGEMENT**

Version 1.0 du 19/06/2018

ARTICLE 1 : PRÉSENTATION

Il est fortement recommandé de lire attentivement l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation avant de consulter le site.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation du site www.mondedommagement.transilien.com.

Est défini comme Utilisateur du Site (ci-après l'« Utilisateur ») toute personne se connectant au Site. Vous êtes actuellement connecté au site Internet « www.mondedommagement.transilien.com » accessible à l'adresse suivante : « www.mondedommagement.transilien.com » (ci-après le « Site »).

SNCF Mobilités se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour à tout moment les présentes Conditions Générales d'Utilisation et sans accord préalable de l'Utilisateur. Il est donc conseillé à l'Utilisateur de se référer régulièrement à la dernière version des Conditions Générales d'Utilisation disponible en permanence sur le Site.

Editeur du site :

Ce Site est édité par SNCF Mobilités, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé, 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93 200 Saint Denis.

- Numéro de TVA intracommunautaire : FR 35 552 049 447

Directeur de l'application :

Directeur du Marketing et des Services de SNCF Transilien.

Hébergeur :

OCITO, 28, rue de Châteaudun – 75009 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro B 442 144 663.

ARTICLE 2 : OBJET

Le site « Votre dédommagement Transilien en ligne » vous permet de déposer vos demandes de dédommagement en ligne et de suivre l'état d'avancement de votre demande. Il vous permet également de déposer une réclamation dans le cadre du dédommagement concerné.

SNCF rembourse aux abonnés franciliens, 50 % des Pass Navigo et Imagine R pour les mois d'avril et de mai 2018.

Les forfaits concernés : Navigo Annuel, Navigo Mois Personnalisé, Navigo Mois Découverte, Navigo Solidarité Mois (Réduction) et imagine R.

Le forfait doit être valide sur avril ou mai 2018.



Cette mesure s'adresse aux abonnés résidant dans une commune desservie par les lignes SNCF Transilien. Paris et les communes desservies par les lignes RATP, RER A Est* et RER B Sud*, ne sont pas éligibles à ce dédommagement.

Il est possible de déposer une demande de dédommagement du 19 juin au 22 juillet 2018, exclusivement sur le site dédié mondedommagement.transilien.com, en saisissant le numéro de carte Navigo et la date de naissance.

Si éligibilité, le règlement sera effectué sous 8 semaines, par virement si l'abonnement est réglé via un prélèvement automatique, ou par lettre chèque dans les autres cas.

* RER A Est : Charles De Gaulle Etoile > Marne la Vallée Chessy / Boissy Saint-Léger

* RER B Sud : Paris Gare du Nord > Robinson / Saint-Rémy lès Chevreuse

ARTICLE 3 : ACCÈS

L'accès au Site se fait notamment à partir d'un ordinateur, d'un téléphone, d'un assistant personnel ou d'un terminal nomade connecté à un réseau de télécommunication selon les protocoles de communication utilisés sur le réseau Internet. L'utilisateur est informé que le coût de l'accès et de la navigation sur le Site est à sa charge exclusive.

ARTICLE 4 : DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Le Site 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 nécessaire au bon fonctionnement du Site et des matériels afférents, ou pour toute autre raison, peut être décidée par SNCF, cet accès en tout ou partie du Site pouvant être suspendu sans avis préalable de l'utilisateur.

SNCF Mobilités n'est tenu à aucune obligation de résultat concernant l'accessibilité technique au Site. SNCF n'est en aucun cas responsable des interruptions et des conséquences qui peuvent en découler

L'utilisateur est informé que SNCF Mobilités peut mettre fin ou modifier les caractéristiques des services offerts sur le Site, à tout moment, sans préavis et sans que l'utilisateur dispose d'un recours à l'encontre de SNCF Mobilités.

ARTICLE 5 : DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le présent Site a fait l'objet d'une déclaration à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)- Numéro de récépissé n°1114608. Aucune donnée personnelle n'est recueillie à votre insu sur les médias de SNCF Transilien

Les données personnelles utilisées sont celles présentes dans le contrat commercial Navigo (numéro de carte Navigo, date de naissance, civilité, nom, prénom, adresse postale, forfait utilisé, domiciliation bancaire si abonnement avec prélèvement automatique).

Les informations demandées dans le formulaire de demande de dédommagement sont nécessaires à l'interrogation du contrat Navigo, afin de déterminer l'éligibilité au dédommagement. Le fait de ne pas compléter un ou plusieurs critères obligatoires ne permet pas de finaliser la demande de dédommagement.

Utilisation des données : Votre consentement est nécessaire pour le traitement de vos données personnelles. Les informations que vous communiquez sur le Site internet



www.mondedommagement.transilien.com permettent à SNCF Transilien et ses Partenaires (SNCF et ses filiales) de :

- **Personnaliser les services que nous vous proposons** : Les données vous concernant nous permettent d'améliorer et de personnaliser les services et offres proposés sur nos sites Internet et applications mobiles ainsi qu'au titre des informations que nous vous adressons ou vous mettons à disposition.
- **Vous adresser des communications personnalisées** : le site propose aux internautes l'inscription à un programme relationnel par mail. Cette newsletter contient des informations vous permettant de mieux préparer vos déplacements en Île de France en vous tenant informé des travaux sur votre ligne, de l'ouverture des campagnes de dédommagements et des actualités du réseau Transilien. Nous mesurons le taux d'ouverture de nos envois afin de les adapter à vos besoins. Vous bénéficiez de la possibilité de vous désinscrire du programme relationnel à tout moment en vous désabonnant d'un simple clic sur le lien de désabonnement présent dans les mails envoyés.
- **Améliorer votre relation avec Transilien** : vos données personnelles peuvent être utilisées pour faciliter vos échanges (gestion des réclamations, information voyageur, gestion de votre abonnement...) avec les agents des gares, des trains, des espaces commerciaux type agence Navigo et du centre de relation client.
- **Enrichir la connaissance de la mobilité en Île de France** : vos données seront également traitées anonymement à des fins statistiques pour améliorer la connaissance des clients de Transilien.

Durée de conservation : vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernière activité.

Droit d'accès et de rectification : 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 »), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, et de portabilité des données qui vous concernent. Ces droits peuvent être exercés en adressant un courrier électronique via la Rubrique de contact du site. Vous disposez également du droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité française de contrôle des données (www.cnil.fr). Pour toutes vos questions concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également contacter le Data Protection Officer à l'adresse suivante : DPO - Direction Performance – Direction juridique et Conformité - Campus WILSON – 9 rue Jean Philippe Rameau CS20012 – 93212 SAINT-DENIS

Destinataires de données : Les données collectées sur les sites et applications Transilien sont exclusivement destinées au groupe SNCF. Elles peuvent être transmises aux sociétés filiales du groupe SNCF ou aux sociétés – sous-traitants – auxquels Transilien fait appel dans le cadre de l'exécution des services. Vos données ne seront en aucun cas communiquées à des tiers, sauf demande de communication formulée par les autorités administratives ou judiciaires compétentes.

ARTICLE 6 : COOKIES

Certaines pages du Site peuvent contenir un marqueur témoin (« cookie »). Ces marqueurs ne permettent pas de vous identifier, ils permettent seulement d'enregistrer des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre Site. Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de cookies en configurant votre navigateur



(modalités précisées sur le site internet de la CNIL, rubrique vos libertés / vos traces / les cookies).

Le refus d'installation des cookies pourra entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services.

ARTICLE 7 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'intégralité du site www.mondedommagement.transilien.com (structure et contenu) est la propriété de SNCF Transilien. Tous les droits d'utilisation sont réservés.

Conformément à l'article L. 122-4 du code de la propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle d'un élément constitutif du Site sans autorisation expresse préalable de SNCF Transilien, 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.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ / DROIT APPLICABLE

Les informations figurant sur ce Site 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 engagé.

SNCF Mobilités s'efforce de permettre le meilleur accès possible au Site ainsi qu'à ses services, mais ne peut garantir un accès total et illimité (risque de pannes, opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du site, cas de force majeure...). Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès au Site ou d'impossibilité d'utilisation de ses services.

SNCF Mobilités peut être amenée à interrompre le Site ou une partie de ses services, sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre. Le contenu et l'utilisation des sites internet auxquels renvoie mondedommagement.transilien.com par ses liens hypertextes, ainsi que le contenu et l'utilisation des sites tiers qui renvoient vers mondedommagement.transilien.com par des liens hypertextes, ne sauraient engager sa responsabilité.

L'utilisation de ce Site 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 ce Site, seule la responsabilité de l'utilisateur peut être engagée.

Tant le présent Site que les modalités et conditions de son utilisation sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation. En cas de contestation éventuelle, et après toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de ce litige.