

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE

WWW.MEDIATEUR.SNCF.COM

Date de mise à jour : Juin 2020

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et règles d'utilisation du Site de la Médiation et du formulaire de saisine en ligne accessible à partir du lien suivant:

<https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur>

L'accès au Site est subordonné au respect des présentes CGU. L'accès au Site est strictement réservé à l'Utilisateur tel que défini dans les présentes CGU.

Lors de son premier accès au Site, une fenêtre contenant les CGU s'affiche et l'Utilisateur doit les accepter en cochant la case : « *J'ai lu les CGU dans leur intégralité et je les accepte* ».

L'Editeur se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour à tout moment, les présentes CGU, afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou techniques ainsi qu'aux éventuelles modifications des conditions générales d'utilisation des services de l'Hébergeur. En cas de modification substantielle, l'Editeur s'engage à prévenir l'utilisateur d'une telle modification avec un délai de préavis raisonnable et à recueillir son accord si nécessaire.

L'Utilisateur doit consulter régulièrement la dernière version des CGU disponible en permanence sur le Site et/ou l'Application.

En cas de modification des CGU, une fenêtre contenant les CGU modifiées s'affiche. L'Utilisateur doit accepter les nouvelles CGU en cochant la case « *J'ai lu les CGU dans leur intégralité et je les accepte* ».

S'il n'accepte pas les CGU, l'Utilisateur ne pourra avoir accès au Site.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Au sein des présentes CGU, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

Editeur : désigne SNCF Voyageurs

Hébergeur : désigne SNCF

Information(s) : désigne l'ensemble des informations et publications accessibles sur le Site et/ou l'Application.

Contribution(s) : désigne l'ensemble des commentaires et/ou contenus que les Utilisateurs ont la possibilité de publier sur le Site.

Site : désigne le site proposé par l'Editeur sur Internet et/ou Intranet depuis l'adresse <https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur>

Utilisateur(s) : désigne toute personne ayant accès au Site, quel que soit le lieu où elle(s) se trouve et les modalités de connexion.

ARTICLE 2 – OBJET DU SITE

Le Site a pour objet de mettre à la disposition des Utilisateurs le formulaire de saisine en ligne de la Médiatrice SNCF Voyageurs.

Toute utilisation du Site se fera dans le respect des présentes CGU.

ARTICLE 3 – ACCES ET UTILISATION DU SITE ET/OU DE L'APPLICATION

3.1 Accès au Site

L'accès au Site est possible à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone connecté à un réseau de télécommunication selon les protocoles de communication utilisés sur le réseau Internet.

L'Editeur accorde à l'Utilisateur un droit de consultation, d'utilisation et d'accès aux Informations du Site.

3.2 Coût d'accès

L'accès au Site est gratuit et ne fait pas l'objet d'un abonnement. Tous les logiciels et matériels nécessaires à l'utilisation ou au fonctionnement du Site, l'accès à l'Internet ou les frais de communication sont à la charge exclusive de l'Utilisateur en dehors de son lieu de travail.

Chaque Utilisateur est entièrement responsable des données de connexion le concernant. Sauf preuve contraire, toute connexion au Site, ou transmission de données effectuées à partir des informations de connexion de l'Utilisateur, sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

3.3 Durée d'accessibilité

L'accès de l'Utilisateur au Site est effectué pour une durée illimitée, sans préjudice de la faculté pour l'Utilisateur ou l'Editeur de résilier unilatéralement, à tout moment, sans préavis, ni motif, ou indemnité.

L'Utilisateur reconnaît, qu'en cas de violation des dispositions légales et/ou des présentes CGU, l'Editeur peut bloquer et/ou résilier l'accès au Site, sans notification préalable, avec effet immédiat.

3.4 Utilisation du Site et/ou de l'Application

L'Utilisateur s'interdit notamment, sans que cette liste soit limitative :

- d'utiliser le Site à des fins de commerce et d'une manière générale de proposer des produits et des services le rémunérant de manière directe ou indirecte ;
- de « revendre » ou de mettre à disposition d'un tiers et/ou des autres Utilisateurs, à titre onéreux et/ou gratuit, le contenu du Site;
- d'utiliser le Site en vue d'adresser, sous quelque forme que ce soit, de la publicité ou des éléments à caractère promotionnel non sollicités ;
- de diriger les internautes indirectement ou directement, notamment par des liens hypertextes, vers d'autres sites Internet qui seraient susceptibles de ne pas respecter la législation française ou les dispositions des présentes CGU.

ARTICLE 4 – DISPONIBILITE DU SITE

Le Site est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'évènement hors du contrôle de l'Editeur.

L'Editeur se réserve le droit de suspendre, d'interrompre ou de limiter, sans avis préalable, l'accès à tout ou partie du Site, notamment pour des opérations de maintenance et de mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du Site et des matériels afférents, ou pour toute autre raison, notamment technique.

L'Editeur n'est tenu à aucune obligation de résultat concernant la disponibilité du Site. L'Editeur n'est en aucun cas responsable des interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur notamment lorsque les interruptions proviennent de celles de l'Hébergeur pour ses besoins de maintenance ou autres.

L'Utilisateur est informé que l'Editeur peut mettre fin ou modifier les caractéristiques du Site, à tout moment, sans préavis et sans que l'Utilisateur dispose d'un recours à l'encontre de l'Editeur.

ARTICLE 5 – HEBERGEMENT DU SITE

Les Utilisateurs sont expressément informés que les contenus publiés sur le Site sont hébergés et stockés sur le serveur de la société SNCF.

ARTICLE 6– CONTRIBUTIONS

L'Editeur se réserve la possibilité de supprimer toute contribution qui violerait les présentes CGU ou qui serait susceptible d'engager en tout ou partie la responsabilité de l'Editeur et/ou de l'Hébergeur.

L'Utilisateur est responsable de toute contribution qu'il affiche via le Site ainsi que des conséquences qui en résultent. L'Utilisateur ne devra fournir que des contributions qu'il souhaite partager avec d'autres dans le respect des CGU.

L'Utilisateur s'engage à soumettre à l'Editeur des informations et des contenus véridiques, faisant apparaître la source et l'auteur de manière distincte dans le cas d'emprunt à une œuvre préexistante.

Par ailleurs, les contributions ne doivent pas :

- porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ;
- être de nature discriminatoire ou de nature à inciter à la violence ou à la haine, pour des raisons d'origine ethnique, politique, d'orientation sexuelle etc. ;
- comporter des contenus obscènes, pornographiques, etc. ;
- porter atteinte à l'intégrité et/ou la sécurité du Site et notamment comporter des virus, cheval de Troie, worms, bombe à retardement, cancelbots ou tout autre programme informatique destiné à endommager, à intercepter clandestinement tout système informatique, données ou informations nominatives ;
- être susceptibles d'engager la responsabilité de l'Editeur et/ou de l'Hébergeur en proposant des liens hypertextes renvoyant vers des sites ou des contenus illicites, contrefaisants, ou plus largement, vers des contenus susceptibles d'enfreindre les lois ou les règlements en vigueur ou vers des sites avec restriction d'accès sans autorisation des titulaires de droit sur le contenu.

L'Utilisateur déclare être seul et unique titulaire de tout éventuel droit d'auteur sur les Contributions et garantit à l'Editeur et/ou l'Hébergeur la jouissance libre et entière de toutes servitudes de droits faisant l'objet des présentes CGU, contre tous troubles, revendications et évictions quelconques.

L'Utilisateur garantit notamment qu'aucun litige ou procès n'est en cours ou sur le point d'être intenté quant aux contributions mettant en cause les droits d'auteur.

ARTICLE 7 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

De manière générale, l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit sui generis du producteur de bases de données, droit des marques, noms de domaine...) de l'Editeur et/ou de l'Hébergeur, et/ou de tout tiers.

L'Editeur est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure que sur le contenu du Site (textes, logos, images, éléments sonores, logiciels, icônes, mise en page, base de données...) ou a acquis régulièrement les droits permettant l'exploitation de la structure et du contenu du Site, sans aucune limitation.

Ainsi, il est interdit à l'Utilisateur notamment de copier, reproduire, représenter, modifier et/ou exploiter, transférer de quelque façon que ce soit et à quelque fin que ce soit, tout ou partie de la structure et du contenu du Site, sauf en cas d'autorisation expresse, préalable et écrite de l'Editeur.

Tout téléchargement est strictement interdit, sauf autorisation expresse de l'Editeur. Tout téléchargement abusif qui serait constaté pourra entraîner, de la part de l'Editeur et/ou de tout tiers concerné, la prise de sanctions qui se révéleraient appropriées.

Les marques et logos reproduits sur le Site sont déposés auprès des Offices compétents par les sociétés qui en sont titulaires. Toute reproduction des noms ou logos, par quelque moyen que ce soit, sans autorisation préalable du titulaire concerné, est interdite.

Le non-respect de ces interdictions peut notamment constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de l'Utilisateur.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les dispositions relatives à la protection des données personnelles sont consultables dans la notice d'information via le lien suivant :

https://www.mediateur.sncf.com/Mediation/download/notice_d%27informationV3_FR.pdf

ARTICLE 9 – GARANTIES/RESPONSABILITE

L'Utilisateur s'engage, lors de l'utilisation qu'il fait du Site, à ne pas contrevenir aux dispositions légales en vigueur, aux bons usages d'internet et de la netiquette, et aux présentes CGU.

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

Dans les mêmes conditions, l'Utilisateur s'engage également à respecter les règles et usages internes relatifs à l'utilisation des systèmes d'information et réseaux de l'Editeur.

L'Utilisateur s'engage à agir avec diligence pour répondre à toute réclamation.

L'Utilisateur est responsable envers l'Editeur et/ou les tiers de tout préjudice matériel et/ou immatériel, direct et/ou indirect de quelque nature que ce soit causé par l'Utilisateur, et/ou ses préposés en cas d'utilisation non-conforme aux présentes CGU.

L'Utilisateur garantit l'Editeur, ainsi que ses sociétés mères, sœurs ou affiliées, ses représentants, ses salariés, ses partenaires, et l'Hébergeur, contre toute demande, réclamation, revendication et/ou recours de toute sorte, résultant de toute violation desdites dispositions.

L'Utilisateur les garantira, à tout moment et à première demande, contre tout dommage et/ou contre toute demande, action, plainte émanant de tiers résultant de toute violation desdites dispositions.

Cette garantie couvre tant les dommages et intérêts qui seraient éventuellement versés, quelle que soit leur origine directe ou indirecte, tels que les honoraires d'avocat, frais d'expertise, frais de justice...

L'Editeur s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de mettre en œuvre des mesures techniques et d'organisation pour protéger les Informations circulant sur le Site.

L'Editeur fait ses meilleurs efforts pour protéger les données personnelles de l'Utilisateurs contre toutes formes d'intrusion, y compris par piratage.

L'Utilisateur est informé que l'Editeur ne maîtrise pas tous les risques liés au fonctionnement d'internet et qu'il lui est impossible de garantir une sécurité totale des données transmises. L'éditeur s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour éviter tout incident qui pourraient découler de cette transmission.

Il appartient à l'Utilisateur de mettre en œuvre tous moyens utiles aux fins de préserver la confidentialité des données transmises.

Chaque Utilisateur du Site s'engage expressément :

- à ne pas utiliser de logiciels ou de procédés destinés à copier les Informations du Site sans l'autorisation expresse et préalable de l'Editeur ;
- à renoncer expressément à utiliser des logiciels ou dispositifs susceptibles de perturber le bon fonctionnement du Site, ni à engager d'action de nature à imposer une charge disproportionnée pour les infrastructures de l'Editeur ;
- à ne pas altérer ou modifier voire créer des œuvres dérivées à partir des Informations du Site sans le consentement exprès et préalable de l'Editeur ;
- à ne procéder à de courtes citations, analyses et reproductions destinées à des revues de presse ou autres utilisations expressément autorisées par la loi que dans les limites et conditions fixées par ces dernières et sous réserve notamment de citer le nom des auteurs et la source ;
- à ne pas extraire ou réutiliser, y compris à des fins privées, sans autorisation écrite et préalable de l'Editeur, une partie substantielle ou non du contenu des bases de données et archives constituées par le Site;
- à ne pas collecter des informations sur des tiers, y compris les adresses électroniques, afin de les utiliser pour l'envoi de sollicitations commerciales ou équivalentes, ou de les intégrer au sein d'un service de référencement ou équivalent, gratuit ou payant, ou encore afin d'effectuer une veille concurrentielle ;
- à ne pas mettre en place des systèmes susceptibles ou de nature à pirater le Site en tout ou partie, ou de nature à violer les présentes CGU ;
- à informer l'Editeur dès la connaissance d'une atteinte quelle qu'elle soit (notamment aux droits de propriété intellectuelle de l'Editeur) en particulier de toute utilisation illicite ou non contractuelle des Informations du Site et ce, quel que soit le mode de diffusion utilisé.

L'Utilisateur qui publie une Contribution sur le Site reconnaît être personnellement responsable, tant vis-à-vis des tiers que de l'Editeur, en cas de violation des dispositions législatives ou réglementaires applicables et garantit en conséquence l'Editeur contre tout trouble, revendication et éviction quelconque.

ARTICLE 10 – CONTACT

Pour toute question relative au fonctionnement du Site et aux CGU vous pouvez nous contacter par courrier postal, à l'adresse suivante : Médiatrice SNCF Voyageurs - TSA 37 701 - 59 973 TOURCOING CEDEX

ARTICLE 11 – NULLITE D'UNE CLAUSE

La nullité en tout ou partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes CGU, aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision de justice devenue définitive, n'entraîne pas la nullité des autres dispositions ou de la partie de la disposition non entachées de nullité.

ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGU, l'Utilisateur et l'Editeur conviennent de déployer leurs meilleurs efforts afin de régler à l'amiable le litige.

A défaut, et dans les limites du droit applicable, dans le cas où un accord amiable ne serait pas trouvé, tout éventuel litige se rapportant à l'interprétation ou l'exécution des présentes CGU sera soumis à l'appréciation des tribunaux de Paris.