

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHESION ET DE PARTICIPATION

A L'EXPERIMENTATION FlexTER SUR L'APPLICATION FAIRTIQ

(Trajets à bord des Trains TER opérés par SNCF)

Les présentes Conditions Générales d'utilisation ont pour objet de présenter le cadre d'application de l'expérimentation FlexTER sur l'application FAIRTIQ pour des voyages réalisés à bord des trains opérés par SNCF, ainsi que les conditions d'adhésion à cette expérimentation.

1. OBJET ET DUREE DE L'EXPERIMENTATION

Une expérimentation est menée, du 15 mai au 31 décembre 2021, sur les lignes Bordeaux – Arcachon et Bordeaux-Mont de Marsan, visant :

- À tester une solution de distribution et de voyage à bord des trains TER de Nouvelle-Aquitaine opérés par SNCF, pour le compte de SNCF Voyageurs
- À recueillir l'expérience client ainsi que l'avis de testeurs sur cette solution,
- À identifier les points d'amélioration et envisager une éventuelle industrialisation à l'ensemble des clients TER de la Région Nouvelle-Aquitaine.

2. DESCRIPTION DE L'EXPERIMENTATION

2.1. L'expérimentation porte sur deux volets :

1. Une solution mobile applicative.

Déjà déployée en Suisse auprès de 21 opérateurs de transport, l'application Fairtiqlab (Ftq Lab) est téléchargeable gratuitement sur smartphones Android ou IOS. Elle permet :

- de voyager à bord des TER autorisés,
- sans achat préalable de titre,
- avec un système de facturation à l'usage,
- et une optimisation au bénéfice du voyageur : quotidienne, hebdomadaire et mensuelle.

2. Une solution tarifaire innovante

Cette application permet au voyageur d'être facturé à posteriori de son voyage :

- à l'usage,
- au meilleur prix : sur un parcours considéré (une origine-une destination), le voyageur est assuré, en fonction du nombre de voyages réalisés, de ne pas payer plus cher que :
 - le prix du Pass Abonné hebdomadaire sur une période de 7 jours consécutifs à compter du 1er trajet réalisé sur le mois calendaire considéré
 - le prix du Pass Abonné télétravail 20 ou 30 voyages, sur le mois calendaire considéré
 - le prix du Pass Abonné mensuel, sur le mois calendaire considéré.

L'optimisation mensuelle globale portera uniquement sur le mois calendaire considéré. La comptabilisation des voyages effectués s'arrêtera le dernier jour du mois.

A compter du 1er jour du mois calendaire suivant, les compteurs seront remis à zéro en matière de facturation et du nombre de trajets pris en compte.

L'optimisation ne sera pas disponible sur la base du montant de la mensualité de l'abonnement annuelle compte tenu des spécificités de souscription à cette formule.

2.2. Modalités d'inscription à l'expérimentation

Compte tenu du modèle tarifaire décrit ci-avant, l'expérimentation est destinée :

- à des voyageurs de plus de 28 ans,
- qui ne bénéficient pas de la tarification solidaire,
- qui réalisent environ 20 trajets (10 allers-retours) par mois sur le même parcours (même origine, même destination) au sein des lignes tests de l'expérimentation.

Les voyageurs intéressés par l'expérimentation doivent remplir le questionnaire, disponible sur le site ter Nouvelle-Aquitaine à l'adresse <https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/offres/cartes-abonnements/application-flexter>

A réception, et après validation des pré-requis par l'équipe Projet, il sera adressé, par voie mail, un code d'activation. SNCF se réserve le droit d'accepter ou refuser librement chaque candidature.

Une fois l'application FairtiqLab téléchargée et le code idoine renseigné, chacun des testeurs pourra intégrer de façon active l'expérimentation. Le testeur devra renseigner les informations de carte bleue, sur laquelle les paiements des trajets effectués seront automatiquement prélevés.

Un testeur est libre de mettre fin quand il le souhaitera, à l'expérimentation.

2.3. Modalités tarifaires et de facturation

L'application permet de voyager librement en seconde classe sur 2 lignes :

- Bordeaux-Arcachon
- Bordeaux – Mont-de-Marsan.

Elle ne peut en aucun cas être utilisée pour voyager en dehors de ces lignes.

L'optimisation constante est réalisée uniquement sur la période d'un mois calendaire.

Méthodologie d'optimisation tarifaire :

- Les voyages sont facturés à la journée, sur la base du tarif normal et sur un parcours considéré (une origine / une destination)
- Le déclenchement de l'optimisation débute dès qu'un 1er voyage est réalisé sur le mois calendaire considéré
- Sur la 1ère période de 7 jours consécutifs ainsi déclenchée, le montant des facturations est plafonné sur la base de l'abonnement hebdomadaire : aucune facturation supplémentaire n'est réalisée sur cette même période et ce même parcours. Quel que soit le nombre de voyages réalisés sur une même origine-destination, vous êtes donc assurés de ne pas payer, sur une période de 7 jours consécutifs, plus cher que le prix de cet abonnement hebdomadaire.
- Au fur et à mesure que vous voyagez, l'application adapte le montant de vos facturations pour vous faire bénéficier de l'abonnement le plus économique :
 - Dès que le cumul mensuel de vos facturations atteint le prix de l'abonnement 20 voyages, les trajets réalisés ne sont plus facturés jusqu'à atteindre le 21ème trajet
 - A compter du 21ème trajet, les trajets réalisés sont facturés au plein tarif au maximum jusqu'à atteindre le prix de l'abonnement 30 voyages
 - A compter du 31ème trajet, vous paierez les voyages réalisés au plein tarif au maximum jusqu'à atteindre le prix de l'abonnement mensuel.

3. CONDITIONS D'UTILISATION / CONTROLE

Le testeur doit activer le début de son voyage via la touche « Start » de l'application **avant** le départ du train et en gare d'origine.

Cette action permet de générer un billet valable pour le trajet en cours. Il reprend les éléments nécessaires au contrôle : la date de voyage, la gare de départ qui aura été géolocalisée, et un décompte horaire qui permet d'identifier l'heure à laquelle la validation du voyage a été réalisée.

Le testeur doit présenter son titre lors des opérations de contrôle. A défaut de procéder à la validation de son trajet avant le départ du train, ou si la validation a eu lieu après le départ du train, le testeur se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans titre de transport et sera donc régularisé au motif « Sans titre Valable » au barème contrôle. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

Il appartient au testeur de disposer d'un téléphone chargé pour permettre le contrôle du billet chargé sur l'application FairtiqLab. A défaut de présentation du titre en bonne et due forme, le testeur sera régularisé. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

Toute utilisation frauduleuse par le testeur du Titre de transport (falsification, contrefaçon...), toutes non-présentations ou utilisation irrégulière du Titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur, l'exclusion du programme d'expérimentation et la perte du cashback en cours. De même toute personne qui communiquerait à un tiers son code d'activation de l'application ou qui utiliserait l'application FairtiqLab pour bénéficier de cette expérimentation sans y avoir été habilitée personnellement par SNCF se verra automatiquement être exclue de l'application et perdra le bénéfice de toute optimisation.

4. AVANTAGES CONSENTIS AUX TESTEURS

En vue de remercier les testeurs, deux avantages seront consentis à ceux-ci :

- Tout testeur retenu, qui aura téléchargé, renseigné et utilisé l'application entre le 15 et le 31 mai 2021, bénéficiera d'un cadeau de bienvenue d'une valeur équivalente à sa facturation sur cette période.
- Tout testeur retenu qui aura téléchargé et renseigné l'application, et l'aura utilisée chaque mois, sur l'ensemble de la période d'expérimentation, et aura répondu au questionnaire relatif à l'expérimentation, se verra offrir 1 mois d'abonnement gratuit, à valoir à sa seule attention, sur le mois de février 2022, sur le trajet principal réalisé durant cette expérimentation. Cet abonnement gratuit ne pourra en aucun cas être monétisé.

Ces deux avantages peuvent être adressés à un même testeur, dans le cas où le testeur remplit les deux conditions reprises ci-dessus.

5. MODIFICATIONS TARIFAIRES

Les barèmes et conditions générales de vente des tarifs et abonnements évoqués dans le présent document (plein tarif, Pass Abonné hebdomadaire, Pass Abonné télétravail 20 ou 30 trajets et Pass Abonné mensuel), sont disponibles sur le site TER Nouvelle-Aquitaine.

6. ÉCHANGE / REMBOURSEMENT

Les billets émis avec la présente application ne donneront lieu à aucun échange / remboursement. Aucun titre payant acheté par le testeur pendant la période ne fera l'objet d'un remboursement, la gratuité ne vaut qu'à l'usage de l'application.

7. SERVICE APRES-VENTE

En cas de difficulté rencontrée sur l'application Fairtiq, ou de question relative à l'expérimentation, se référer à la section « Nous contacter » de l'application FairtiqLab.

SNCF Voyageurs met à disposition l'ensemble des horaires des circulations sur l'assistant SNCF ainsi que sur le site internet TER.

8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le bénéficiaire de l'expérimentation FlexTER (ci-après le « Bénéficiaire ») est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de cette phase expérimentale font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF Voyageurs SA. Le traitement des données collectées via le formulaire de recrutement du panel de testeurs a pour finalité d'être recontacté par téléphone ou courriel pour réalisation des opérations de SAV et de retours d'avis des clients sur le service proposé.

La participation à l'expérimentation implique l'utilisation de l'application FAIRTIQ. Les données personnelles délivrées dans le cadre de l'utilisation de cette application sont conservées par FAIRTIQ AG, sous-traitant de SNCF Voyageurs.

Les informations renseignées dans le cadre de cette utilisation sont régies par la politique de confidentialité de FAIRTIQ AG (<https://fairtiq.com/fr/politique/politique-de-confidentialite-web>).

SNCF Voyageurs SA a désigné un Délégué à la Protection des Données (dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr).

La base juridique est l'exécution du contrat.

Le Bénéficiaire est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque conditionne l'accès au Service et qu'un défaut de réponse empêchera le Bénéficiaire d'y accéder. Ces informations seront utilisées à des fins non commerciales OU à des fins commerciales uniquement pour les personnes ayant accepté d'être sollicitées pour ce type d'information, et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données conservent un caractère strictement confidentiel. Les données à caractère personnel ne sont communiquées qu'aux destinataires suivants en fonction de leurs habilitations : SNCF Voyageurs.

Conformément à la réglementation relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès. À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à donnees-personnelles-ter@sncf.fr ou à l'adresse postale : Correspondant DPO TER - Département juridique de SNCF Voyageurs SA – Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France.