

# Conditions générales d'utilisation de l'application SNCF Andilien

## Conditions générales d'utilisation de l'application SNCF Andilien

En utilisant l'Application SNCF Andilien, l'Utilisateur accepte les présentes Conditions Générales d'Utilisation et s'engage à les respecter.

Il appartient à chaque Utilisateur de prendre connaissance attentivement des CGU avant tout accès aux services proposés par l'Application. La consultation et l'utilisation de l'Application impliquent l'acceptation sans réserve des CGU ainsi que le respect des dispositions légales en vigueur.

Les présentes CGU sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. Elles s'appliquent dans leur intégralité à compter du 07/06/2017. Elles annulent et remplacent toutes autres conditions générales émises antérieurement et pouvant figurer sur des documents ou convenues par tout autre moyen.

Les présentes conditions générales d'utilisation sont disponibles à l'adresse suivante :

<https://docs.google.com/document/d/1uCZRgYbyKkst0w6aEsFIO5Cn8GxuOH9ZzTdUZ0NYJHs/edit?usp=sharing>

SNCF Mobilités se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions d'Utilisation et s'engage à en informer les Utilisateurs dans un délai raisonnable, par tout moyen.

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

- « Application » : correspond à l'Application mobile « SNCF Andilien » développée par SNCF Mobilités;
- « 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 ;

## 1. Utilisation de l'Application

### 1.1. Description de l'Application

Pour accéder à l'Application SNCF 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 SNCF Andilien est une Application destinée aux personnes en situation de handicap.

L'Application est réservée aux personnes ayant une carte d'invalidité supérieure ou égale à 80%.

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.

## · 1.2. Fonctionnalités de l'Application

L'Application permet à l'utilisateur de :

- Se connecter ou créer un compte ;
- 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 » ;

## · 1.3. 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.

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, sans préavis et sans que l'Utilisateur ne dispose d'un recours à l'encontre de SNCF Mobilités.

## **2. Protection des données personnelles**

### · 2.1. Données personnelles

En renseignant votre profil utilisateur, vous acceptez d'être recontacté par SNCF. Vos données personnelles sont traitées par SNCF Mobilités aux fins de gestion de la relation client en gare, et notamment pour permettre la mise en relation avec un agent SNCF Transilien présent en gare.

## · 2.2. Données collectées

Les données de l'Utilisateur collectées sont les suivantes : adresses électroniques (e-mail), Nom, Prénom, numéro de téléphone portable, besoin spécifique (Aide à l'Orientation, Fauteuil Roulant Électrique, Fauteuil Roulant Manuel, Langue des signes, Locomotion restreinte, Personne à guider), photo de profil.

## · 2.3. Finalité du traitement des données personnelles

- 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 SOCA : en basculant le contexte client depuis Andilien vers SOCA, dans les cas où l'intervention est de type « Prise en charge SOCA » ;

## · 2.4. Sécurité des données personnelles

SNCF Mobilités prend toutes précautions utiles pour assurer la sécurité et la protection de son système informatique, afin d'empêcher que vos données personnelles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

SNCF Mobilités déclare que les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, et notamment que :

- Les données à caractère personnel sont recueillies auprès de l'Utilisateur avec son consentement ;
- Les données à caractère personnel ne sont recueillies ou traitées que dans la mesure où cela est nécessaire à la gestion de l'application ;

## · 2.5. Durée de conservation des données

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

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.

## · 2.6. Droit 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 »), les utilisateurs de l'Application disposent d'un droit d'accès (article 39),

d'opposition (article 38), de rectification ou de suppression (article 40) des données qui les concernent.

Ces droits peuvent être exercés, à tout moment par courrier postal à l'adresse suivante :

SNCF Mobilités  
2, Place aux Etoiles – CS 70001  
93633 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

### **3. Propriété intellectuelle**

L'intégralité de l'Application (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 propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle d'un élément constitutif du Application 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.

### **4. Responsabilité**

#### **· 4.1. Responsabilité de SNCF Transilien**

- Les informations figurant sur cette Application sont fournies à titre indicatif, d'éventuelles omissions ou erreurs ne sauraient engager la responsabilité de SNCF Transilien.

Ces informations peuvent être modifiées ou mises à jour à tout moment, sans préavis, sans que la responsabilité de SNCF Transilien ne puisse être engagée.

- SNCF Transilien 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 Transilien 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 Transilien 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.

#### **· 4.2. 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 Transilien qu'à l'égard des tiers.

La responsabilité de SNCF Transilien 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.

## **5. Nullité 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.

## **6. Droit applicable**

Tant la présente Application que les modalités et conditions de son utilisation sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGU, l'Utilisateur et SNCF Transilien 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.

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.

## **6. Mentions légales**

L'Application est éditée par SNCF Mobilités, Établissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny, sous le numéro B 552 049 447, dont le siège est situé, 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93 200 Saint Denis (ci-après « SNCF Transilien »).

Directeur de la publication :

Catherine Guillaume

[catherine.guillaume@sncf.fr](mailto:catherine.guillaume@sncf.fr)

L'Application est développée par Capgemini France, Société par actions simplifiée  
5 rue Frederic Clavel  
92 150 Suresnes

Hébergeur : Amazon Cloud Europe