

INFORMATIONS LEGALES

Société éditrice du site : SNCF Voyageurs, Société Anonyme, au capital de 157 789 960 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584 et sous le numéro SIRET 519 037 584 08713. Adresse : 1, rue Camille Moke, 93200 Saint Denis, Téléphone : +33 (0)1 53 25 60 00. Le directeur de la publication est Christophe Fanichet, représentant légal de SNCF Voyageurs SA.

Entité concernée : SNCF Voyageurs - Service OUIGO - Direction du Marketing - Adresse siège social : 1 rue Camille Moke, 93200 Saint-Denis - Adresse postale : 1/3 rue Camille Moke, CS 20012, 93212 La Plaine Saint-Denis.

Réalisation : Le site a été conçu et réalisé par Fairlyne, Société par Actions Simplifiée, ayant son siège social au 25 rue Victor Hugo, 92130 Issy les Moulineaux, enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 903 840 726.

Hébergement : Le site est hébergé par la société Amazon Web Services EMEA SARL, sise 38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 831 001 334.

Les sociétés Fairlyne et Amazon Web Services sont des sociétés prestataires qui assurent le fonctionnement technique de nos sites. Elles ne sont donc pas en mesure de répondre aux questions et réclamations concernant l'offre OUIGO. Pour ce type de demandes, veuillez prendre contact directement avec OUIGO en passant par le formulaire de contact disponible via ce lien : www.ouigo.com/contact.

Crédits et droits de reproduction

OUIGO est une marque déposée de SNCF Voyageurs SA. SNCF Voyageurs SA est propriétaire ou régulièrement détentrice de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site. L'accès au Site ne confère à l'utilisateur aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site. Les éléments accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que SNCF Voyageurs SA détient. L'utilisateur ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site sans l'autorisation écrite préalable de SNCF Voyageurs SA.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE ET DU SERVICE

Version n°1 en date du 08/07/2025

1. Définitions

Au sein des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

Billet(s) : désigne(nt) le(s) billet(s) pouvant faire l'objet d'une proposition de vente par son Titulaire sur la Plateforme sous réserve qu'il(s) respecte(nt) les conditions décrites à l'article 2.1 des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service.

Bon d'achat : désigne le bon d'une valeur de 80% de la valeur du Billet (options incluses) émis et délivré par OUIGO au Titulaire en cas d'achat de son Billet à la suite de la proposition de mise en vente sur la Plateforme. Le Bon d'achat est communiqué par courrier électronique (sous forme de code de huit (8) ou dix-sept (17) caractères) à l'adresse électronique renseignée par le Titulaire lors de la proposition de mise en vente de son Billet. Le Bon d'achat peut servir pour tout achat d'un billet OUIGO et d'options éventuelles sur le site OUIGO.com ou l'application OUIGO et a une durée de validité de douze (12) mois à partir de la date d'émission. Les Bons d'achat édités sont cumulables et fractionnables mais ne sont pas recredita bles.

CGU : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service

Cookie(s) : désigne des fichiers informatiques, stockés sur le disque dur du micro-ordinateur de l'Utilisateur.

Service : désigne le Service qui permet au Titulaire de proposer son Billet à la vente sur la Plateforme, jusqu'à 30 minutes avant le départ du train et d'obtenir, si son Billet est acheté, un Bon d'achat. Le Service s'adresse exclusivement à des particuliers non professionnels. SNCF Voyageurs peut refuser toute proposition de vente dès lors que l'utilisation du Service présente un caractère assimilable à une activité commerciale. Le caractère commercial d'une activité est défini par son caractère habituel et son but lucratif.

Site ou Plateforme : désignent le site/la plateforme sur laquelle le Titulaire propose son Billet à la vente accessible à l'adresse : ouigoswap.ouigo.com/resell-tickets (ou à toute autre adresse qui s'y substituerait). Il est rappelé que la proposition de vente d'un Billet s'effectue exclusivement sur la Plateforme.

Titulaire : désigne la personne physique ayant acheté un Billet OUIGO répondant aux conditions décrites à l'article 2.1 des présentes CGU et autorisé à proposer un Billet à la vente sur la Plateforme. Le Titulaire est aussi un Utilisateur.

Utilisateur(s) : désigne(nt) toute personne ayant accès à la Plateforme, quel que soit le lieu où il(s) se trouve et les modalités de connexion.

2. Objet

Les CGU ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles la Plateforme propose un Service en ligne accessible par le lien suivant : ouigoswap.ouigo.com/resell-tickets, qui permet au Titulaire de proposer un Billet à la vente jusqu'à 30 minutes avant le départ du train. En

cas d'achat de son Billet, le Titulaire reçoit de la part de OUIGO un Bon d'achat d'une valeur de 80% de la valeur de son Billet (options incluses).

Par l'utilisation du Site, l'Utilisateur s'engage à respecter les CGU dont il déclare avoir pris connaissance et qu'il accepte. Les CGU applicables sont celles mises en ligne sur le Site à la date de chaque utilisation. SNCF Voyageurs SA se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour à tout moment les CGU et sans accord préalable de l'Utilisateur. L'Utilisateur doit donc se référer à la dernière version des Conditions Générales d'Utilisation, disponible en permanence sur le Site.

Pour toute question relative au Site et aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, n'hésitez pas à contacter SNCF Voyageurs SA :

Direction du Marketing – Service OUIGO
1/3 rue Camille Moke, CS 20012,
93212 La Plaine Saint-Denis

3. Utilisation de la Plateforme et du Service

3.1 Conditions relatives aux Billets

Les Billets proposés à la vente sur la Plateforme doivent obligatoirement être valables (billet non annulé, dont la date de validité n'est pas expirée, etc.).

Les Billets doivent avoir été achetés par le Titulaire et ne doivent pas être détériorés, falsifiés, avoir été volés ou recelés.

Ne sont pas éligibles au Service :

- Les billets achetés à des tarifs spécifiques (billets aux tarifs Groupes, Police, Militaire, Famille Militaire, Famille nombreuse, Agents etc.)
- Les billets de l'offre Paris-Bruxelles en OUIGO Train Classique
- Les billets " Surréservation Confort limité"
- Les billets " Surréservation Sans garantie de place assise"
- Les billets comportant l'option OUIGOFLEX
- Les billets relatifs à des trajets en correspondance OUIGO - OUIGO achetés dans le cadre d'une transaction commerciale unique.

3.2 Procédure de proposition de vente des Billets

Pour utiliser la Plateforme et son Service, l'Utilisateur doit être capable juridiquement de contracter et se conformer aux présentes CGU.

L'Utilisateur peut accéder à la Plateforme et au Service :

- depuis l'espace après-vente du site et de l'application ouigo.com à partir de la rubrique « Mes Voyages »
- depuis l'espace après-vente des sites et applications des agences agréées SNCF.

L'Utilisateur clique ensuite sur le lien de redirection vers la page d'accueil de l'Espace de revente.

Pour proposer son billet à la vente, le Titulaire clique sur le bouton "mettre en vente mon billet", ce qui l'amène à la page lui permettant de proposer son Billet à la vente.

Sur cette page, le Titulaire renseigne son adresse électronique et son numéro de réservation si ces informations ne sont pas préremplies. Une fois les informations renseignées, le Titulaire sélectionne le Billet à proposer à la vente en cochant la case du billet concerné.

Si le numéro de réservation concerne un voyage aller-retour, le Titulaire a le choix de n'en proposer qu'un seul à la vente.

Si le numéro de réservation concerne plusieurs voyageurs, la proposition de vente doit concerner tous les voyageurs de la réservation.

Après avoir sélectionné le Billet à proposer à la vente, les informations suivantes apparaissent :

- le statut relatif au billet :
 - Soit « Vente garantie » : ce qui signifie que l'achat du Billet est garanti.
 - Soit « Sous réserve d'acheteur » : ce qui signifie que le Billet sera proposé à la vente sans garantie d'achat. Dans ce cas, le fait pour le Titulaire de proposer son Billet à la vente ne signifie pas que le Titulaire trouvera un acheteur, Aucune garantie, de quelque sorte que ce soit, n'est accordée par SNCF Voyageurs.
- le montant du Bon d'achat en cas d'achat du Billet

Une fois la proposition de vente du Billet effectuée, une page de confirmation s'affiche avec la possibilité pour le Titulaire de proposer un autre Billet à la vente.

Le Titulaire reçoit également un mail récapitulatif, comprenant :

- Un lien de redirection vers l'espace personnel du Titulaire, rubrique « gérer mes reventes »
- Un récapitulatif des informations relatives au Billet proposé à la vente par le Titulaire ainsi que le montant du Bon d'achat en cas d'achat de son Billet.
- Un rappel des conditions pour recevoir un Bon achat
- Un lien de redirection vers la Foire Aux Questions (FAQ)

3.3 Espace de gestion de remise en vente des Billets

À tout moment, le Titulaire peut accéder à son espace personnel dans lequel figure l'ensemble des Billets qu'il a proposé à la vente, accompagné d'un des statuts suivants :

- En attente d'acheteur
- Vendu
- Vente annulée

3.4 Annulation de la remise en vente

Toute modification d'un Billet entraîne l'annulation de sa proposition à la vente.

Dans son espace de gestion de proposition à la vente des Billets, le Titulaire peut choisir d'annuler lui-même la proposition à la vente de son Billet, sous réserve que celui-ci n'ait pas encore été acheté.

Dans ce cas, le statut "vente annulée" apparaîtra à côté du billet et l'Utilisateur recevra un mail de confirmation d'annulation de sa proposition à la vente.

3.5 Achat du Billet

Lorsque le Billet proposé à la vente par le Titulaire est acheté, le Titulaire en est informé par l'envoi d'un mail de confirmation d'achat du Billet comprenant :

- Un récapitulatif des informations relatives au Billet acheté
- Le bon d'achat et son montant
- Les conditions d'utilisation du bon d'achat

L'envoi du Bon d'achat par e-mail au Titulaire entraîne la libération définitive de la place. L'achat du Billet est alors irrévocable et définitif. Il ne peut être annulé par le Titulaire.

4. Intuitu personae

L'Utilisateur reconnaît que SNCF Voyageurs SA consent à l'utilisation du Site et/ou du Service en raison de sa qualité et de ses déclarations. En conséquence, l'Utilisateur garantit l'exactitude des renseignements demandés. En cas d'inexactitude des déclarations ou en cas de fraude, SNCF Voyageurs SA se réserve la faculté d'invalidier une proposition à la vente opérée sur la Plateforme.

De plus, une utilisation du Site et/ou du Service qui serait frauduleuse, ou qui contreviendrait aux présentes CGU, justifiera un refus d'accès, à tout moment au Service ou aux autres fonctionnalités du Site.

5. Conditions d'accès, d'utilisation et disponibilité du Site et de ses services

L'accès à la Plateforme et au Service ainsi que leur utilisation sont réservés à un usage strictement personnel.

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

- d'utiliser la Plateforme et le Service 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 de la Plateforme ;
- d'utiliser la Plateforme en vue d'adresser, sous quelque forme que ce soit, de la publicité ou des éléments à caractère promotionnel non sollicités.

L'accès à la Plateforme et au Service nécessite que l'Utilisateur dispose d'une connexion Internet opérationnelle.

N'ayant aucun pouvoir ni responsabilité sur la chaîne de liaison dans le réseau Internet, SNCF Voyageurs SA ne peut garantir l'accès au Service à l'Utilisateur.

Le Site est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de SNCF Voyageurs SA.

L'Utilisateur déclare qu'il connaît parfaitement les caractéristiques et les contraintes de l'Internet, et notamment que les transmissions de données et d'informations sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui perturbent l'accès ou les rendent impossibles à certaines périodes.

SNCF Voyageurs SA est seulement tenue à une obligation de moyens concernant l'accessibilité à la Plateforme et au Service. SNCF Voyageurs SA n'est en aucun cas responsable des éventuelles interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur ou tout tiers. SNCF Voyageurs SA se réserve le droit de suspendre, d'interrompre ou de limiter, sans avis préalable, l'accès à tout ou partie de la Plateforme, notamment pour des opérations de maintenance et de mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme et des matériels afférents, ou pour toute autre raison, notamment technique.

6. Règles sur la protection et la gestion des données personnelles et Cookies

Toutes les informations utiles sur la protection et la gestion des données personnelles utilisées par SNCF Voyageurs SA et sur les cookies figurent dans la [Notice d'information relative à ouigoswap.ouigo.com](https://ouigoswap.ouigo.com).

7. Propriété intellectuelle

De manière générale, l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle (droit des marques, des noms de domaine, droits d'auteur, droits voisins, droit sui generis du producteur de bases de données ...) de SNCF Voyageurs SA et/ou des tiers.

SNCF Voyageurs SA est propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle en vigueur sur la structure et sur le contenu de la Plateforme (notamment textes, logos, photographies, images, graphismes, 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 de la Plateforme, sans aucune limitation sous réserve de la gestion spécifique des contributions de l'Utilisateur.

SNCF Voyageurs SA concède à l'Utilisateur, le droit d'utiliser la Plateforme pour ses besoins strictement personnels, à l'exclusion de toute utilisation lucrative. Sous réserve des droits concédés ci-dessus il est notamment interdit aux Utilisateurs de copier, reproduire, représenter, modifier et/ou exploiter, de quelque façon que ce soit et à quelque fin que ce soit, tout ou partie de la structure et du contenu de la Plateforme.

Excepté en cas d'autorisation préalable et écrite de SNCF Voyageurs SA, l'Utilisateur ne peut pas procéder à la reproduction, représentation, adaptation, traduction et/ou transformation partielle ou intégrale, ni au transfert des éléments de la Plateforme sur un autre site web ou sur un autre support.

Tout téléchargement est strictement interdit, dès lors qu'il n'est pas expressément autorisé par SNCF Voyageurs SA. Tout téléchargement abusif qui serait constaté pourrait entraîner de la part de SNCF Voyageurs SA et/ou des tiers concernés la prise de mesures qui se révéleraient appropriées, notamment en cas de violation de leurs droits de la propriété intellectuelle.

Les marques et logos reproduits sur la Plateforme ont été déposés par les sociétés qui en sont propriétaires. Toute reproduction des noms ou logos, par quelque moyen que ce soit, sans autorisation préalable du titulaire concerné est formellement interdite.

Le non-respect de ces dispositions peut constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur.

8. Liens hypertextes

Toute création ou insertion par un Utilisateur sur son propre site d'un lien hypertexte renvoyant l'internaute vers la Plateforme est strictement interdite, sauf autorisation expresse et préalable de SNCF Voyageurs SA.

Par ailleurs, des liens hypertextes contenus sur la Plateforme peuvent renvoyer vers d'autres sites web ou d'autres sources Internet. Dans la mesure où SNCF Voyageurs SA ne peut contrôler ces sites et ces sources externes, elle ne peut être tenue pour responsable de la mise à disposition de ces sites et sources externes et ne peut supporter aucune responsabilité quant aux contenus, publicités, produits, services ou tout autre matériel, disponibles sur ou à partir de ces sites ou sources externes. En outre, SNCF Voyageurs SA ne pourra être tenue responsable de tout dommage avéré ou allégué consécutif ou en relation avec l'utilisation des contenus, à des biens ou des services disponibles sur ces sites ou sources externes. Enfin, dans la limite autorisée par la loi, SNCF Voyageurs SA ne saurait être tenue responsable dans le cas où le contenu desdits sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

9. Configurations et garanties techniques

Afin de permettre un fonctionnement technique harmonieux de la Plateforme, certaines contraintes techniques doivent être respectées par les Utilisateurs. Du fait de la constante évolution technique du réseau Internet dans ce domaine, ces contraintes sont susceptibles d'être modifiées.

D'une manière générale, l'Utilisateur est tenu de respecter les indications techniques fournies dans le présent article afin de pouvoir avoir accès à la Plateforme et utiliser les services proposés de manière optimale.

L'Utilisateur de la Plateforme reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser la Plateforme, notamment d'un :

- Ecran : résolution courante (conseillée : 1024 x 768)
- Navigateurs : IE11 et ultérieurs, Firefox 50 et ultérieurs, Safari 9 et ultérieurs, Chrome 55 et ultérieurs (Mobile : Chrome 44 et ultérieurs), Opéra 40 et ultérieurs

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que sa configuration informatique ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement. L'Utilisateur reconnaît également avoir pris connaissance de la présente notice légale et s'engager à la respecter.

De façon générale, l'Utilisateur s'interdit toute action susceptible d'entraver ou de perturber l'accessibilité ou le bon fonctionnement de la Plateforme.

SNCF Voyageurs SA ne garantit pas que la Plateforme et le serveur qui le met à disposition, sont exempts de virus et autres composants dangereux. Il appartient donc à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de leur contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

L'Utilisateur accepte le fait que SNCF Voyageurs SA ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages fortuits, matériels et/ou immatériels, directs et/ou indirects qui pourraient résulter de l'accès ou de l'utilisation de la Plateforme, y compris l'inaccessibilité, les pertes de données, détériorations, destructions ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique de l'Utilisateur, et/ou de la présence de virus sur sa Plateforme.

Par ailleurs, tout matériel téléchargé et/ou obtenu de quelque manière que ce soit lors de l'utilisation de la Plateforme, l'est aux risques et périls de l'Utilisateur. SNCF Voyageurs SA ne sera aucunement responsable des dommages et/ou pertes de données subis par les ordinateurs des Utilisateurs.

10. Garantie – Indemnisation

L'Utilisateur s'engage, lors de l'utilisation qu'il fera de la Plateforme, à ne pas contrevenir aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, aux usages de la Nétiquette et 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, la Plateforme décline toute responsabilité en cas d'utilisation non conforme aux CGU.

L'Utilisateur s'engage à agir avec diligence pour répondre à toute réclamation. L'Utilisateur est responsable envers SNCF Voyageurs SA 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 du fait de l'utilisation de la Plateforme non conforme aux présentes. L'Utilisateur garantit SNCF Voyageurs SA, ainsi que ses sociétés mère, sœurs ou affiliées, ses représentants, ses salariés, ses partenaires, contre toute demande, réclamation et/ou recours de toute sorte, résultant de toute violation desdites dispositions.

L'Utilisateur garantit SNCF Voyageurs SA à tout moment et à première demande, de tout dommage et/ou demande, action, plainte émanant de tiers résultant de toute violation desdites dispositions. Cette garantie couvre tant les dommages et intérêts qui seraient prononcés, que les honoraires d'avocats, frais d'expertise, frais de justice, et frais fiscaux.

11. Dispositions diverses

La nullité en tout ou partie d'une ou de plusieurs des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation, en vertu 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.

12. Loi applicable et Compétence juridictionnelle

Si une partie quelconque des stipulations des présentes CGU devait s'avérer illégale, invalide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables. Les termes déclarés inexistantes sont remplacés par un (des) termes qui se rapprocheront le plus quant à son contenu de la clause annulée.

Compte tenu de la dimension internationale du réseau Internet, SNCF Voyageurs SA vous rappelle qu'il faut vous conformer à toutes les règles impératives et d'ordre public applicables dans le pays où vous résidez.

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

Tout éventuel litige se rapportant notamment à l'application, l'exécution, l'interprétation et/ou la validité des Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service,

A défaut de règlement amiable, les tribunaux français seront seuls compétents.

Par son utilisation de la Plateforme/Site et de son Service, l'Utilisateur reconnaît avoir préalablement pris connaissance et avoir accepté sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site et du Service.