

Conditions générales pour la vente de titres de transport internationaux via le présent site Internet

1. Exploitation du site Internet

L'exploitation du présent site Internet est assurée par la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (ci-après désignée « les CFL »), une société créée selon une loi luxembourgeoise du 28 mars 1997, dont le siège social est situé au 9, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg, inscrite auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B 59.025, en collaboration étroite avec la Société Nationale des Chemins de fer Belges (ci-après désignée « la SNCB »), société anonyme de droit public, dont le siège social est situé au 56 rue de France, B-1060 Saint-Gilles, inscrite auprès du Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro d'entreprise 0203.430.576.

2. Propriété et gestion du site Internet

Le présent site Internet est la propriété de la SNCB. La gestion de ce site est assurée par la SNCB elle-même.

3. Capacité juridique

En achetant des titres de transport internationaux via le présent site Internet, le client déclare être âgé d'au moins 18 ans et être légalement habilité à acheter des services en ligne par le biais de ce site Internet.

Le client consent à assumer la responsabilité de toutes les transactions financières en rapport avec l'utilisation de ce site Internet, y compris les transactions qui, par exemple, auraient été effectuées à son compte par des mineurs partageant son domicile.

4. Conditions applicables

En achetant des titres de transport par le biais du présent site Internet, le client conclut un contrat avec les CFL. Ce contrat est régi par:

- le Règlement 1371/2007 du 23 octobre 2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;
- le Règlement grand-ducal portant dérogation pour certains services de transport ferroviaire au règlement 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et désignation de l'autorité compétente chargée de l'application dudit règlement ;
- les dispositions des règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV);
- les conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR);
- les dispositions des conditions propres à la formule de voyage que le client choisit au cours de son achat. Ces conditions apparaissent automatiquement, conjointement au prix des titres de transport;

- les dispositions des présentes conditions générales pour la vente de titres de transport internationaux via le présent site Internet.

5. Prix

Les prix s'entendent TVA comprise.

6. Refus de la commande

Les CFL se réservent le droit, sans être tenus d'en informer préalablement le client, de refuser ou suspendre une commande, ou de la soumettre à des conditions supplémentaires lorsque l'information fournie lors de la commande s'avère incomplète ou incorrecte, ou lorsque les CFL soupçonnent une non-exécution d'une obligation contractuelle ou toute forme de fraude ou dol, par exemple lorsque l'identité du client ou du voyageur est douteuse ou éventuellement incorrecte, en cas de commande d'un nombre inhabituel de produits des CFL ou en cas de problèmes (antérieurs) de paiement avec le client ou le voyageur.

7. Emission du titre de transport

Lors de l'achat d'un billet, ce billet est envoyé sous format pdf au client via le browser et via sa boîte aux lettres électronique.

8. Cessibilité, remboursement

Les billets achetés à distance via le présent site Internet sont des billets nominatifs et donc non cessibles. Ils ne sont ni remboursables ni échangeables.

9. Obligations du client en cas de problèmes

Si le client n'a pas reçu le courriel de confirmation d'achat dans l'heure suivant la commande ou si le titre de transport reçu présente une anomalie, le client est dans l'obligation soit d'en avvertir le *call center* des CFL (en semaine: de 7:00 à 19:00 au numéro +352 2489 2489) soit d'envoyer un courriel à l'adresse hometicketing@cfl.lu, et de fournir la preuve de l'anomalie constatée.

La responsabilité des CFL reste dans tous les cas limitée à l'émission d'un nouveau titre de transport aux mêmes conditions. Les CFL déclinent toute responsabilité en cas de mauvais fonctionnement du moyen de télécommunication et/ou en cas d'erreur dans le programme d'envoi et de réception de messages électroniques utilisé par le client.

10. Droit à rétractation

Conformément aux articles L. 222-2 paragraphe (1) et L. 113-1 paragraphe (3) k) du Code de la consommation luxembourgeois, le client ne peut pas se prévaloir du droit à rétractation prévu pour les contrats à distance et hors établissement à l'article L. 222-9 paragraphe (1) du Code de la consommation luxembourgeois.

11. Règlement extrajudiciaire des litiges

Il est possible de recourir au Service National du Médiateur de la Consommation pour tenter de trouver un règlement extrajudiciaire d'un litige. Ce service est une entité neutre et indépendante qui met à la disposition des consommateurs et des professionnels un processus volontaire et confidentiel qui a pour finalité de résoudre un litige de consommation, c'est-à-dire un litige issu d'un contrat de vente ou d'un contrat de service conclu entre un consommateur et un professionnel, à l'amiable.

Le Médiateur de la Consommation peut servir d'intermédiaire impartial afin de faciliter le dialogue entre les parties et de les accompagner dans leur recherche conjointe d'une solution à l'amiable. Si les parties ne trouvent pas d'accord à l'amiable, le Médiateur de la Consommation peut leur proposer une solution qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser.

Afin d'introduire une demande auprès du Service National du Médiateur de la Consommation, le client peut se rendre sur la page internet suivante :

<https://www.mediateurconsommation.lu/fr/content/introduire-une-demande>

Il est également porté à l'attention du client sur l'existence d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges facilitant le règlement indépendant, impartial, transparent, efficace, rapide et équitable, par voie extrajudiciaire, des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels existant en vertu du Règlement (UE) n°524/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

Afin d'introduire la demande sur la plateforme, le client doit se rendre sur la page internet suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

12. Litiges

Tout litige qui découlerait de l'achat de titres de transport internationaux par le biais du présent site Internet sera, pour autant qu'il soit recevable par la loi, régi par le droit luxembourgeois.

En cas d'échec du règlement extrajudiciaires des litiges, les tribunaux luxembourgeois sont seuls compétents en la matière.

13. Protection des données à caractère personnel

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le client en acceptant les présentes conditions prend acte du traitement de ses données à caractère personnel par les CFL et ses sous-traitants, qu'il a transmises et transmettra encore aux CFL et en vue de conclure le contrat et d'exécuter les prestations contractuelles mutuelles, ainsi que pour préparer, établir, administrer et réaliser le contrat.

Pour le surplus, il est renvoyé à la notice d'information en matière de protection des données à caractère personnel des CFL disponible sur la page internet suivante : <http://www.cfl.lu/espaces/voyageurs/fr/hidden-pages/gdpr/gdpr-ni-av>

Dans le cadre de la vente de titres de transport internationaux via le présent site Internet, les données à caractère personnel de nature financière ne sont pas collectées par les CFL. Ces données sont collectées par Ingenico Financial Solutions SA-NV, un établissement de monnaie électronique placé sous la surveillance et le contrôle de la Banque Nationale de Belgique, ayant son siège social à 1200 Bruxelles, Boulevard de la Woluwe 102 et enregistré sous le numéro 886.476.763 au Registre des Personnes Morales de Bruxelles.