



Conditions Générales d'Utilisation

Le Chatbot TGV INOUI sur le site Sncf-Voyageurs.com

7 mars 2024



SOMMAIRE

1.	Mentions légales	3
2.	Présentation.....	3
2.1	Principales fonctionnalités du Chatbot	3
2.2	Accès au Chatbot	4
2.3	Utilisation du service Chatbot	4
2.4	Disponibilité du Chatbot	5
2.5	Acceptation des risques de l'Internet	5
2.6	Contenu du Chatbot	5
2.7	Propriété intellectuelle.....	6
2.8	Gestion des données personnelles	6
3.	Nullité d'une clause.....	7
4.	Droit applicable - Règlement des litiges	7

1. Mentions légales

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de l'agent conversationnel Chatbot TGV INOUI qui est accessible depuis les pages TGV INOUI du site internet [sncf-voyageurs.com](https://www.sncf-voyageurs.com) :

Page d'accès sur [sncf-Voyageurs.com](https://www.sncf-voyageurs.com) : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/nos-points-de-contacts/bot-tgv-inoui/>

Page du Bot : <https://bot.tgvinoi.sncf/>

Société éditrice de l'application : SNCF Voyageurs, Société Anonyme au capital de 157 789 960,00 € immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 519 037 584, dont le siège social est situé à Saint Denis (93200), 1 rue Camille Moke.

Directeur de la publication : Christophe Fanichet, en sa qualité de Président Directeur Général de SNCF Voyageurs

Développeur du Chatbot : E-VOYAGEURS TECHNOLOGIES, 1 rue Camille Moke, 93200, Saint-Denis, France.

Administrateur du Chatbot : CRMS, 1 rue Camille Moke, 93200 Saint-Denis, France.

Hébergeur du Chatbot : Amazon Cloud, 31 place des Corolles - 92400 Courbevoie, N° 0 805 10 14 20

2. Présentation

Est défini comme « Utilisateur » de l'agent conversationnel Chatbot TGV INOUI (ci-après « le Chatbot » ou « le service ») toute personne physique échangeant des messages avec le Chatbot.

L'utilisation du Chatbot est conditionnée par l'acceptation pleine et entière des présentes CGU. Ces CGU sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment, les Utilisateurs sont donc invités à les consulter de manière régulière.

Elles sont accessibles à tout moment en demandant directement au Chatbot à y avoir accès (en disant par exemple : « Voir les CGU »).

Lors de son premier contact avec le Chatbot, l'Utilisateur devra confirmer avoir pris connaissance des CGU, qui seront accessibles par un lien. En cliquant sur « Démarrer », l'Utilisateur certifie avoir pris connaissance des CGU.

Pour tout message envoyé à la suite de la mise à jour des CGU, l'Utilisateur devra confirmer la lecture des CGU afin de pouvoir continuer à utiliser le Chatbot.

Pour toute question relative aux présentes CGU, vous pouvez contacter l'équipe qui s'occupe du Chatbot TGV INOUI :

- Par courrier postal : à l'équipe qui s'occupe du Chatbot TGV INOUI, 2 place de la défense, 92800 Puteaux
- Par mail : team_marvin@oui.sncf

2.1 Principales fonctionnalités du Chatbot

Le Chatbot est un agent conversationnel en ligne qui a pour objet de fournir des informations « trafic » à l'Utilisateur concernant son train (notamment numéro de quai, suppression éventuelle, retard etc) et des informations sur les services à bord, par exemple la disponibilité ou non du wifi, du Bar et de la nurserie. Enfin, il peut donner des informations sur l'ensemble des services liés à la marque TGV INOUI (dématérialisation,

junior & cie, etc). Dans le cadre de certaines réponses, le Chatbot peut rediriger vers un site (comme sncf-voyageurs.com ou tgvinoui.sncf ou sncf connect) ou un autre Chatbot (Tout'oui ou Tilien) afin de répondre aux besoins des Utilisateurs.

Il est possible que le Chatbot ne comprenne pas certains messages de l'Utilisateur, le Chatbot le dira clairement à l'Utilisateur. Au bout de deux incompréhensions du Chatbot, il propose à l'Utilisateur de le mettre en contact avec un agent de la Relation Client.

Il est aussi possible que le Chatbot ne traite pas certains sujets, par exemple « Je veux un avion », le Chatbot le dira également clairement à l'Utilisateur. Comme décrit précédemment le Chatbot possède un champ d'action précis et ne peut pas traiter les demandes Utilisateurs qui sortent de son périmètre.

Le Chatbot pourra s'enrichir progressivement de nouvelles fonctionnalités afin de satisfaire au mieux les demandes des clients.

L'accès au Chatbot est gratuit et n'est pas conditionné à un quelconque abonnement.

2.2 Accès au Chatbot

Le Chatbot est accessible depuis les pages TGV INOUI du site internet sncf-voyageurs.com (par un navigateur sur ordinateur fixe, tablette ou smartphone). Pour plus d'informations, accéder aux mentions légales du site sncf-voyageurs.com : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/>

Pour accéder au service, l'Utilisateur doit entamer une conversation avec le Chatbot.

L'Utilisateur s'engage à accomplir toutes les diligences nécessaires afin de préserver la confidentialité de l'ensemble de ses identifiants, notamment à ne pas conserver ses informations sur un support ouvert quel qu'il soit, et ne pas communiquer ses identifiants à des tiers.

L'Utilisateur accepte de n'utiliser le Chatbot qu'aux seules fins autorisées par les CGU et dans le respect de toute loi ou règlement en vigueur. Il reconnaît ainsi être l'unique responsable de tous les actes effectués à partir du Chatbot.

Si une utilisation non autorisée du Chatbot est portée à sa connaissance, l'Utilisateur s'engage à en informer SNCF Voyageurs à l'adresse e-mail suivante : team_marvin@oui.sncf

Par conséquent, SNCF Voyageurs ne peut être tenue responsable de toute connexion ou tentative de connexion frauduleuse d'un tiers au moyen des identifiants d'un Utilisateur.

2.3 Utilisation du service Chatbot

L'Utilisateur se déclare parfaitement informé que les données ne peuvent être totalement protégées contre toute forme d'intrusion (voie de piratage). Du fait de la nature d'internet, l'Utilisateur reconnaît qu'il est impossible de garantir une sécurité totale aux données transmises.

En conséquence, SNCF Voyageurs ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects incluant sans que cette liste soit limitative, l'infection par des virus, la perte de données ou de programmes, la perte d'utilisation de l'équipement informatique (incluant notamment les logiciels, les disques durs, ou n'importe quel système) les pertes financières suite à l'utilisation du Chatbot.

L'Utilisateur s'interdit toute action susceptible d'entraver ou de perturber le bon fonctionnement ou l'accessibilité technique du Chatbot.

L'Utilisateur s'engage à accéder au Chatbot 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 du Chatbot, accélérer le rythme de défilement des contenus du Chatbot de telle façon que le

fonctionnement du Chatbot soit modifié ou altéré, ou commettre toute autre action ayant un effet perturbateur équivalent sur les fonctionnalités du Chatbot ;

- Accéder frauduleusement, se maintenir, entraver ou perturber les systèmes d'information du Chatbot, et notamment les serveurs, les réseaux connectés au Chatbot, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au Chatbot ;
- Adresser des messages à caractère raciste, injurieux, diffamant ou pornographique, quel que soit le support (texte, images.).

L'Utilisateur s'engage lors de l'utilisation qu'il fait du Chatbot, à ne pas contrevenir aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute violation étant susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires et sanction à son encontre.

L'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté les conditions d'utilisation du Portail TGV INOUI. Ainsi, SNCF Voyageurs ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'occasion de tout préjudice que pourrait subir l'Utilisateur suite à l'utilisation du Portail.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de suspendre l'accès au Chatbot à tout Utilisateur qui enverrait des messages insultants trois fois de suite au Chatbot. L'Utilisateur sera suspendu pendant une durée de 5 minutes. Pendant cette période, le Chatbot répondra uniquement « Je boude toujours, revenez plus tard 🙄 » » peu importe les demandes de l'Utilisateur.

2.4 Disponibilité du Chatbot

SNCF Voyageurs s'efforce de rendre accessible le Chatbot 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle de SNCF Voyageurs. Pour rappel, le Chatbot est accessible depuis le Portail TGV INOUI et dépend donc de sa disponibilité.

Le délai de réponse du Chatbot dépend du nombre de personnes qui utilisent le service en même temps. Plus ce nombre d'utilisateurs est important, plus le temps de réponse peut être long.

SNCF Voyageurs est seulement tenue à une obligation de moyens concernant l'accessibilité au Chatbot. SNCF Voyageurs n'est en aucun cas responsable des éventuelles interruptions qui pourraient découler du fait d'un tiers (notamment l'hébergeur) et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur ou tout tiers.

Les conversations avec le Chatbot contiennent un certain nombre de liens hypertextes vers des sites et Chatbots appartenant à des tiers (partenaires, informations...). SNCF Voyageurs n'exerce aucun contrôle sur ces sites et ne peut être tenue responsable pour leur contenu.

2.5 Acceptation des risques de l'Internet

L'Utilisateur déclare avoir connaissance des risques liés à l'Internet et reconnaît que :

- les échanges de données circulant sur Internet bénéficient d'une fiabilité relative et ne sont donc pas protégés, notamment contre les risques de détournements et de piratages ;
- les performances techniques du réseau Internet, ainsi que le temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données sont variables et aléatoires.

2.6 Contenu du Chatbot

SNCF Voyageurs s'efforce de fournir sur le service Chatbot des informations aussi précises et exactes que possible.

SNCF Voyageurs apporte un grand soin à la qualité et à l'actualisation du contenu présenté sur le Chatbot, et ne saurait être tenue responsable des dommages résultants de l'utilisation par l'Utilisateur, à quelques fins que ce soit, des informations communiquées par le Chatbot.

L'Utilisateur reconnaît expressément qu'il doit faire preuve de discernement concernant la fiabilité et la véracité des informations communiquées par le Chatbot et procéder à toutes vérifications sous sa responsabilité.

2.7 Propriété 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 SNCF Voyageurs et/ou de tout tiers.

SNCF Voyageurs est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure que sur le contenu du Chatbot (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 Chatbot, sans aucune limitation.

Les marques et logos reproduits sur le Chatbot 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.

2.8 Gestion des données personnelles

Dans le cadre de l'exploitation du Chatbot, SNCF Voyageurs, en sa qualité de responsable de traitement sera susceptible de recueillir un certain nombre de données à caractère personnel, données qui seront traitées conformément au règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016, applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après le « RGPD ») et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018.

Dans le cadre de l'exploitation du Chatbot, nous vous rappelons que ce service est accessible via le site [sncf-voyageurs.com](https://www.sncf-voyageurs.com), l'utilisation des données à caractère personnel par ce service étant régie par ces conditions de service et sa politique de confidentialité que nous vous invitons à consulter sur <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/>

Les données personnelles collectées sont recueillies pour les finalités suivantes :

- Fournir des informations « trafic » à l'Utilisateur concernant son train (notamment numéro de quai, suppression éventuelle, retard etc) sur la base légale de l'exécution du contrat de transport.
- Fournir des informations personnalisées à l'Utilisateur concernant les services TGV INOUI proposés.
- Amélioration de la qualité du service Chatbot via une enquête de satisfaction des clients ayant utilisé le chatbot sur la base de l'intérêt légitime du responsable de traitement.

Les données collectées sur le Bot, dans le cadre de votre authentification, sont les suivantes :

- En cas de connexion via un Dossier voyage :
 - Nom de famille de la personne qui a commandé le voyage,
 - Numéro de dossier voyage
 - Les logs applicatifs. Il se présente sous la forme d'un fichier texte classique, reprenant de façon chronologique, l'ensemble des événements qui ont affecté un système informatique (logiciel, application, serveur, etc..) et l'ensemble des actions qui ont résulté de ces événements.
- En cas de connexion via Mon identifiant SNCF :
 - E-mail et mot de passe.
 - La connexion via mon identifiant SNCF est régie par les [conditions générales d'utilisation](#) de ce service ainsi que sa [politique de gestion des données à caractère personnel](#).

A défaut de communication par le client des données ci-dessus (nom de famille, numéro de dossier voyage), le traitement de sa demande ne peut être garanti.

Les durées de conservation des données à caractère personnel sont les suivantes :

Catégorie de données	Durée de conservation	Objectif
Nom, numéro de dossier de voyage	Suppression à l'arrivée du train	Donner l'info trafic des trains des clients TGV INOUI Personnaliser la conversation en fonction du contexte client
Conversations avec le Chatbot	60 jours à partir du premier message envoyé au Chatbot	Piloter le produit avec des KPI et analyses
Logs applicatifs	7 jours	Tracer et corriger les anomalies techniques

Conformément aux dispositions du RGPD, tout Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, de suppression, de limitation et de portabilité des données personnelles collectées par SNCF Voyageurs le concernant. L'Utilisateur dispose également du droit de définir les directives applicables à la conservation, l'effacement et la communication de ces données personnelles après son décès.

Pour exercer ces droits, une demande écrite relative à l'exercice des droits ci-dessus doit être effectuée :

- **Par courrier postal** : SNCF Voyageurs – Equipe Protection des Données – 2, place de la Défense – BP 440 – CNIT 1 – 92053 Paris La Défense
- **Par mail** : donneepersonnellesvoyages@sncf.fr

Ces droits sont plus amplement écrits sur le site de la CNIL. En cas de réclamation, L'Utilisateur peut contacter le délégué à la protection des données personnelles de SNCF Voyageurs aux coordonnées indiquées ci-dessus. L'Utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Enfin, l'attention des Utilisateurs est attirée sur le fait qu'en application des articles 60-2, 77-1-2, et 99- 4 du code de procédure pénale, SNCF Voyageurs peut être contrainte, dans le cadre de procédures judiciaires ou fiscales, de communiquer aux autorités publiques les données personnelles en sa possession, et que sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre

3. 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.

4. Droit applicable - Règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

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

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, l'Utilisateur a le droit de recourir gratuitement au Médiateur SNCF Voyageurs, en vue de la résolution amiable du litige. Le Médiateur SNCF Voyageurs peut être saisi de la manière suivante :

- par internet, à l'adresse suivante : <http://www.mediateur.sncf.com/Default.aspx>
- par courrier : Médiateur SNCF Voyageurs, TSA 37 701, 59 973 TOURCOING CEDEX

A défaut de parvenir à régler le litige lors de négociations amiables, et dans les limites du droit applicable, ce dernier sera soumis à l'appréciation du tribunal du domicile du défendeur.