CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE CDG EXPRESS (CGVU)

Version n° 1.0 du 31 octobre 2026

Date de mise en ligne : 02/11/2026

PARTIE I – PRÉSENTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE CDG EXPRESS (CGVU) 3

ARTICLE 1. OBJET DES CGVU ET CHAMP D'APPLICATION 3

ARTICLE 2. DÉFINITIONS 3

ARTICLE 3. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DATE D'APPLICATION DES CGVU 5

ARTICLE 4. MODIFICATION DES CGVU 5

PARTIE II – ACHAT DES BILLETS 5

ARTICLE 5. MODALITÉS D'ACHAT DES BILLETS SUR LE SITE CDGEXPRESS.COM 5

ARTICLE 6. PROCESSUS D'ACHAT DE BILLET SUR LE SITE CDGEXPRESS.COM 5

6.1. SÉLECTION DU OU DES BILLETS 5

6.2. VÉRIFICATION ET VALIDATION DE LA COMMANDE 6

ARTICLE 7. PRIX ET TARIFS DES BILLETS 6

7.1. PRIX 6

7.2. TARIFS ET CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AUX DIFFÉRENTS TARIFS 6

ARTICLE 8. PAIEMENT 7

8.1. EXIGIBILITÉ DU PAIEMENT 7

8.2. MOYENS DE PAIEMENT 7

8.3. INCIDENTS DE PAIEMENT 7

ARTICLE 9. CONFIRMATION DE COMMANDE ET DÉLIVRANCE DES BILLETS 7

9.1. ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET CONFIRMATION DE LA COMMANDE PAR LE VENDEUR 7

9.2. DÉLIVRANCE DES BILLETS 7

ARTICLE 10. LUTTE CONTRE LA FRAUDE 8

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ DE HELLO PARIS SERVICES EN SA QUALITÉ DE VENDEUR 9

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ DU CLIENT 9

PARTIE III - UTILISATION DES BILLETS 9

ARTICLE 13. BILLETS NON NOMINATIFS ET ABSENCE DE RÉSERVATION 9

ARTICLE 14. TRAJETS, BILLETS SIMPLES ET BILLETS ALLER-RETOUR 9

14.1. BILLETS ALLER SIMPLE 10

14.2. BILLETS ALLER/RETOUR 10

ARTICLE 15. PÉRIODE DE VALIDITÉ DES BILLETS 10

ARTICLE 16. VALIDATION DES BILLETS 10

ARTICLE 17. CONTRÔLES DES BILLETS 10

ARTICLE 18. CESSION DU BILLET 11

PARTIE IV – CONDITIONS DE VOYAGE **12**

ARTICLE 19. GÉNÉRALITÉS **12**

ARTICLE 20. PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH), PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR), SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE **12**

20.1 CONDITIONS DE VOYAGE DES USAGERS EN FAUTEUIL ROULANT (UFR) 12
20.2 BENEFICIAIRES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE 13
20.3 RESERVATION DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE 13
20.4 DESCRIPTION DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE 14
20.5 LIMITES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE 15

ARTICLE 21. BAGAGES ET ÉQUIPEMENTS VOLUMINEUX **15**

21.1. BAGAGES 15
21.2. ÉQUIPEMENTS VOLUMINEUX 16

ARTICLE 22. ANIMAUX DE COMPAGNIE **16**

PARTIE V – RÉCLAMATIONS - REMBOURSEMENT **17**

ARTICLE 23. RÉCLAMATIONS **17**

ARTICLE 24. REMBOURSEMENT **17**

24.1. PRINCIPES : BILLETS NON MODIFIABLES, NON REMBOURSABLES 17
24.2. RÈGLES EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TRANSPORT 17

PARTIE VI – RESPONSABILITÉ **18**

ARTICLE 25. RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR **18**

ARTICLE 26. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DU BILLET ET DU VOYAGEUR **18**

ARTICLE 27. PRÉJUDICE INDEMNISABLE **18**

ARTICLE 28. FORCE MAJEURE **18**

PARTIE VII – INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL **19**

ARTICLE 29. INFORMATIONS SUR LES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL **19**

PARTIE VIII - DISPOSITIONS FINALES **19**

ARTICLE 30. CONVENTION DE PREUVE **19**

ARTICLE 31. NULLITÉ PARTIELLE **20**

ARTICLE 32. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION **20**

32.1. RECOURS PRÉALABLE 20
32.2. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION 20

ARTICLE 33. RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS **20**

ARTICLE 34. LANGUE DU CONTRAT **20**

ARTICLE 35. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES **20**

PARTIE I – PRÉSENTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE CDG EXPRESS (CGVU)

ARTICLE 1. OBJET DES CGVU ET CHAMP D'APPLICATION

Le service de transport CDG Express (ci-après désigné « CDG Express ») assure une liaison ferroviaire directe, sans arrêt intermédiaire, entre l'aéroport Paris-Charles de Gaulle et Paris Gare de l'Est et vice versa.

CDG Express est assuré par le transporteur Hello Paris Service (ci-après désigné « le Transporteur »). Ce service constitue un service ferroviaire suburbain au sens de l'article L. 2151-2 du Code des transports.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Service CDG Express (ci-après les « CGVU ») régissent les modalités de vente des Billets aux Clients ainsi que les conditions et modalités d'utilisation des Billets et du Service de transport CDG Express auxquelles sont soumises toutes les personnes qui utilisent CDG Express.

Tout Client qui achète ses Billets auprès des canaux de vente directement proposés par le Transporteur tels que visés à la Partie II des présentes CGVU est soumis aux présentes CGVU.

Tous les Titulaires de Billet ainsi que toutes les personnes qui utilisent le Service de transport CDG Express sont soumis aux Parties I, III, IV, V, VI, VII et VIII des présentes CGVU.

Le Client et le Titulaire peuvent être une seule et même personne ou deux personnes distinctes. Dans ce dernier cas, le Client se porte fort du respect par le Titulaire des dispositions des CGVU et s'engage à lui communiquer les CGVU ou à l'inviter à en prendre connaissance sur le Site avant la date du voyage.

Tout Titulaire d'un Billet est réputé avoir pris connaissance et accepté les présentes CGVU sans qu'aucune acceptation expresse de sa part ne soit requise. Le simple fait d'utiliser le Billet ou d'utiliser le Service de transport CDG Express implique l'acceptation pleine et entière des modalités d'utilisation du Billet et du Service de transport CDG Express décrites dans les présentes CGVU.

Il est expressément déterminé que les présentes CGVU sont totalement indépendantes et ne s'appliquent pas aux Services additionnels qui relèvent des conditions de vente et d'utilisation des tiers qui les proposent et les exécutent.

Enfin, il est précisé que lorsque les titres de transport CDG Express sont vendus par un Distributeur ou un Revendeur, les conditions de vente sont celles définies par le Revendeur ou le Distributeur. Néanmoins, dans un tel cas, les conditions d'utilisation des Billets et du Service de transport définies dans les présentes CGVU (Parties I, III, IV, V, VI, VII et VIII) sont applicables aux Titulaires de Billet et à toutes les personnes qui utilisent CDG Express. Il appartient aux Revendeurs et aux Distributeurs tiers d'en informer leurs clients et les Titulaires de Billet par tout moyen.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes CGVU, les termes commençant par une majuscule listée ci-dessous ont la signification suivante, au singulier comme au pluriel :

Billet : Titre de transport CDG Express.

Billet Aller simple : Billet permettant d'effectuer un unique trajet CDG Express.

Billet Aller-Retour : Billet permettant d'effectuer un trajet aller à partir d'une des deux Gares et un trajet retour à partir de la Gare opposée à la Gare de départ.

Billet gratuit : Billet acheté sans contrepartie financière dans le respect des conditions posées aux présentes CGVU.

Client : toute personne physique ou morale qui procède à l'achat d'un ou plusieurs Billets en application des présentes CGVU.

Compte utilisateur : espace personnel créé par le Client sur le Site ou dans l'Application lui permettant notamment de consulter l'historique de ses commandes et de télécharger ses Billets lorsque le Client a acheté ses Billets en se connectant à son Compte utilisateur.

Conditions générales de vente et d'utilisation du Service CDG Express (CGVU) : les présentes conditions générales qui régissent la vente des Billets, l'utilisation des Billets et les conditions de transport CDG Express.

Distributeurs ou Revendeurs : les vendeurs de Billets et les voyagistes au sens du Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires autorisés par le Transporteur à vendre les Billets.

Droits de Propriété Intellectuelle : l'ensemble des droits prévus par le code de propriété intellectuelle et autres droits immatériels protégeables tels que les marques, dénomination sociale, nom commercial, enseigne, logo, dessin et modèle, droit d'auteur, nom de domaine, brevet d'invention, base de données, logiciel, savoir-faire, enregistrés ou non, déposés ou non, y compris les demandes de dépôt ou d'attribution de ces droits, ainsi que tout droit et toute forme de protection ayant des effets équivalents ou similaires, y compris un droit exclusif, tels qu'ils peuvent exister dans le monde.

Gare : chacun des deux points d'origine ou de destination du Service CDG Express, à savoir Aéroport de Paris Charles de Gaulle et Paris Gare de l'Est**,** ainsi que les espaces et installations affectés au Service CDG Express dans les conditions prévues par le Transporteur et, le cas échéant, par le gestionnaire des Gares.

Période de validité : période pendant laquelle le Billet peut être utilisé.

Personne en Situation de Handicap (PSH) ou Personne à mobilité réduite (PMR) : toute personne répondant à la définition donnée par le Règlement (UE) 2021/782 aux termes PMR, à savoir : "toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge".

Perturbation : un évènement, prévisible ou non, qui affecte la libre circulation des Trains et génère des répercussions sur la continuité d'exploitation de tout ou partie du Service CDG Express.

Quai : espace aménagé pour permettre l'attente et l'accès des Titulaires aux Trains.

Retard : la différence de temps entre l'heure à laquelle le Train devait arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son arrivée réelle ou prévue à la Gare de destination finale.

Revendeurs ou Distributeurs : les vendeurs de Billets et les voyagistes au sens du Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires autorisés par le Transporteur à vendre les Billets.

Service Additionnel : tout service proposé en complément des Billets et du Service de transport.

Service de transport ou Service CDG Express : le service de transport ferroviaire CDG Express exploité par le Transporteur.

Site: le site internet www.cdgexpress.com.

Titre de transport : Billet.

Titulaire : toute personne physique qui dispose d'un Billet.

Train : tout train exploité par le Transporteur sur la ligne CDG Express.

Transporteur : Hello Paris Services, entreprise assurant le Service CDG Express objet des présentes CGVU. Dans le cadre des présentes CGVU, le Transporteur est également le Vendeur.

Vendeur : la personne morale qui vend le Billet. Dans le cadre des présentes CGVU, le Vendeur est également le Transporteur.

Voyageur : toute personne qui utilise le Service de transport CDG Express.

ARTICLE 3. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DATE D'APPLICATION DES CGVU

Les CGVU entrent en vigueur à compter de la date de leur mise en ligne sur le Site.

La date d'application de la Partie II des CGVU est celle de la date de l'acceptation expresse par le Client des CGVU lors de son achat.

La date d'application des autres dispositions des CGVU est celle de leur mise en ligne sur le Site. Toute utilisation du Service DCG Express implique leur acceptation pleine et entière des dispositions publiées.

Elles demeurent applicables jusqu'à la date de publication d'une nouvelle version des CGVU sur le Site.

ARTICLE 4. MODIFICATION DES CGVU

Les présentes CGVU peuvent être modifiées à tout moment par Hello Paris Services en sa qualité de Vendeur et de Transporteur sans avoir à motiver lesdits changements. Il pourra par exemple les modifier afin :

- De tenir compte d'une évolution législative ou réglementaire ;
- D'une évolution jurisprudentielle ;
- D'une évolution technique ;
- D'une modification de son organisation ou de son offre commerciale.

Les CGVU modifiées seront applicables à compter de la date de leur publication sur le Site conformément à l'article 3.

PARTIE II – ACHAT DES BILLETS

ARTICLE 5. MODALITÉS D'ACHAT DES BILLETS SUR LE SITE cdgexpress.com

Les Billets peuvent être achetés à partir du Site www.cdgexpress.com avec ou sans création d'un Compte utilisateur.

La création et l'utilisation d'un Compte utilisateur sont soumises aux Conditions Générales d'Utilisation du Site

Le fait de cocher la case : « *En cliquant sur "Valider et Payer", je confirme avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de ventes et d'utilisation* » matérialise la prise de connaissance des CGVU par le Client et son acceptation pleine, entière et sans réserve des CGVU. A défaut, le processus d'achat ne peut être poursuivi. Le contrat de transport est formé à compter de l'émission du Billet.

ARTICLE 6. PROCESSUS D'ACHAT DE BILLET SUR LE SITE cdgexpress.com

6.1. SÉLECTION DU OU DES BILLETS

Le Client sélectionne le ou les Billets qu'il souhaite acquérir selon les modalités proposées sur le Site.

Le Client ne peut pas acheter plus de 10 (dix) Billets par transaction.

Les règles relatives au nombre de Billets pouvant être commandés par transaction selon les tarifs sélectionnés sont précisées à l'article 7 des présentes CGVU.

6.2. VÉRIFICATION ET VALIDATION DE LA COMMANDE

Avant toute validation définitive de la commande, un récapitulatif est présenté au Client, mentionnant notamment :

- Le nombre de Billets sélectionnés
- La nature du Billet (Billet aller ou Billet aller/retour)
- Le tarif par Billet (y compris les tarifs gratuits sélectionnés)
- Le montant total du prix TTC à payer pour l'ensemble de la commande.

Le Client est invité à vérifier l'exactitude des informations figurant dans le récapitulatif avant de valider sa commande et de procéder au paiement.

Le Client dispose de la possibilité de corriger toute erreur de saisie avant la validation définitive de sa commande.

Après la validation de sa commande et la validation de son paiement, le ou les Billet(s) sont émis. Le contrat de transport est conclu à l'émission du Billet.

ARTICLE 7. PRIX ET TARIFS DES BILLETS

7.1. PRIX

Les prix applicables sont ceux définis sur la page www.cdgexpress-tarifs au moment de la validation de sa commande par le Client.

Les prix sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC). Les taux des taxes appliqués sont ceux applicables au jour de la commande.

7.2. TARIFS ET CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AUX DIFFÉRENTS TARIFS

Les tarifs affichés sur le Site ne sont valables qu'en classe standard (Express Club) et que pour les Billets vendus par Hello Paris Services. La classe standard s'entend comme la classe dite Club.

Trois catégories de tarifs sont applicables dans le cadre des présentes CGVU. Les tarifs applicables sont définis de la façon suivante :

- Le tarif "normal" : tarif plein applicable lorsqu'aucun des tarifs ci-dessous définis n'est justifié
- Le tarif "junior" : tarif gratuit pour les mineurs jusqu'à 16 ans inclus à la date d'utilisation du Billet ; étant précisé que lors d'une même transaction, un Billet payant ouvre exclusivement le droit à l'achat de 5 Billets au tarif "junior" (soit 5 enfants de 16 ans et moins à la date d'utilisation du Billet pour un adulte ayant un Billet payant) ;
- Le tarif "accompagnant" : tarif gratuit pour la personne accompagnatrice d'une PMR ou PSH ; étant précisé que le tarif "accompagnant" s'applique à une seule personne accompagnant la PMR ou PSH qui doit acheter un Billet tarif "normal" et être détentrice lors du voyage d'un des justificatifs suivants :
    - Soit d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) suivante :
        - Carte d'invalidité ou CMI "Invalidité" sans sur mention ou CMI sans mention "Invalidité"
        - Carte d'invalidité ou CMI "Invalidité" avec sur-mention "BA"
        - Carte d'invalidité ou CMI "Invalidité" avec sur-mention "BA/Cécité"
    - Soit d'une carte d'invalidité des pensionnés de guerre avec les situations d'invalidité suivantes :

- ONAC 2 barres bleues (grand invalide ayant besoin de l'aide permanente d'une autre personne)
- ONAC 2 barres rouges (grand invalide ayant besoin d'être accompagné lors de ses déplacements)
- ONAC 1 barre rouge (50% et plus)
- ONAC 1 barre bleue (entre 25% et 45%)
- BA : Besoin d'Accompagnement

(ONAC : Office National des Anciens Combattants)

Les tarifs gratuits "junior" ou "accompagnant" ne sont applicables que si l'achat d'un Billet à un tarif payant est réalisé lors de la même transaction ; étant expressément précisé que :

- Un Billet aller simple gratuit ne peut être émis que si un Billet aller simple payant a été acheté ;
- Un Billet aller-retour gratuit ne peut être émis que si un Billet aller-retour payant a été acheté.

Lorsque la fourniture d'un justificatif conditionne l'octroi d'un tarif, le Client garantit l'exactitude des déclarations effectuées lors de son achat et tout Titulaire d'un Billet avec un tarif gratuit doit être en mesure de présenter toutes pièces justificatives permettant aux agents de contrôle d'apprécier que le Titulaire remplit les conditions du tarif indiqué sur le Billet qu'il présente, ainsi qu'une pièce d'identité si nécessaire. A défaut, le Voyageur encourt des sanctions.

ARTICLE 8. PAIEMENT

8.1. EXIGIBILITÉ DU PAIEMENT

Le paiement est exigible immédiatement à la validation de la commande par le Client.

Le Billet ne sera émis qu'après que le paiement ait été autorisé par le prestataire de service de paiement et que le système de billettique ait validé la commande.

8.2. MOYENS DE PAIEMENT

Le paiement peut être effectué à l'aide des moyens de paiement mentionnés sur le Site www.cdgexpress.com.

Le Vendeur peut modifier les moyens de paiement acceptés à tout moment.

8.3. INCIDENTS DE PAIEMENT

Le Vendeur se réserve le droit de refuser, suspendre ou annuler toute commande présentant un risque de fraude ou de tentative de fraude ou de nature à compromettre la sécurité de la transaction ou réalisée en violation des présentes CGVU.

ARTICLE 9. CONFIRMATION DE COMMANDE ET DÉLIVRANCE DES BILLETS

9.1. ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET CONFIRMATION DE LA COMMANDE PAR LE VENDEUR

Lorsque l'achat se fait sur le Site, une fois le paiement validé par le prestataire de service de paiement, le Vendeur accuse réception de la commande par voie électronique dans les meilleurs délais. Cet accusé de réception est adressé à l'adresse électronique renseignée par le Client et dans son Compte utilisateur si le Client s'est connecté à son Compte utilisateur lors de la transaction. La confirmation de la commande par le Vendeur vaut acceptation définitive de la commande par le Vendeur.

9.2. DÉLIVRANCE DES BILLETS

Lorsque le Client achète son ou ses Billets à distance sur le Site, le Billet ou les Billets sont adressés à l'adresse électronique renseignée par le Client. Si le Client dispose d'un Compte utilisateur, le Vendeur met également le Billet à disposition dans ce Compte utilisateur.

La délivrance du Billet acheté à distance s'effectue exclusivement par voie électronique. Le Billet est transmis sous un format permettant son téléchargement, son impression et sa conservation sur support électronique. Le Vendeur permet également au Client de placer le Billet ou les Billets dans les solutions de portefeuille numérique référencées par le Vendeur.

Le Vendeur met tout en œuvre pour assurer un envoi par voie électronique immédiat des Billets. Toutefois, des contraintes techniques indépendantes de sa volonté peuvent exceptionnellement retarder leur transmission sans que sa responsabilité ne puisse être engagée du fait de ce retard de transmission pour quelque motif que ce soit.

Le Billet est réputé avoir été valablement délivré au Client dès son envoi à l'adresse électronique communiquée par le Client ou dès son enregistrement dans le Compte utilisateur du Client si le Client s'est connecté à son Compte utilisateur lors de la transaction.

Le Client doit obligatoirement communiquer une adresse électronique valide afin de recevoir :

- La confirmation de son achat ;
- Son Billet électronique ;
- Son reçu lorsqu'il est demandé ;
- Toute information relative à l'exécution du contrat.

Le Client demeure seul responsable :

- De l'exactitude de l'adresse électronique communiquée ;
- De son accessibilité ;
- De la capacité de sa boîte de réception ;
- De la consultation régulière de sa messagerie électronique, y compris des courriers indésirables (« spam ») ;
- De la mise à jour des données le concernant dans son Compte utilisateur.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable :

- D'une erreur de saisie de l'adresse électronique ;
- D'un refus de réception par le serveur de messagerie du Client ;
- D'un classement du courrier dans les messages indésirables ;
- D'un dysfonctionnement du fournisseur de messagerie ;
- De toute autre circonstance imputable au Client ou à un tiers empêchant le Client de recevoir son Billet.

Lorsque le Billet a été acheté à distance via le Compte utilisateur du Client, ce dernier peut le télécharger à partir de son Compte utilisateur.

Tout nouveau téléchargement ou la remise à disposition d'un Billet ne constitue pas l'émission d'un nouveau Titre de transport. Ces opérations n'ont aucune incidence sur la durée de validité du Billet ni sur les conditions de son utilisation.

Le Client peut télécharger ou demander l'émission d'un reçu correspondant à sa commande selon les modalités indiquées sur le Site et exclusivement pendant douze (12) mois à compter de l'achat concerné. Il appartient au Client de conserver le reçu émis sur un support durable.

ARTICLE 10. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le Vendeur met en œuvre des dispositifs destinés à prévenir les fraudes affectant la vente en ligne des Billets.

À ce titre, il peut procéder à toute vérification raisonnablement nécessaire avant l'émission d'un Billet.

Lorsqu'il existe des indices graves, précis et concordants laissant présumer une fraude, une usurpation d'identité, une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement ou une tentative d'atteinte aux systèmes d'information ou de billettique du Vendeur, celui-ci peut suspendre temporairement l'exécution de la commande.

À défaut de régularisation dans un délai raisonnable, le Vendeur peut annuler la transaction sans préjudice des actions civiles ou pénales susceptibles d'être engagées.

Les traitements de données réalisés dans ce cadre sont effectués dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ DE HELLO PARIS SERVICES EN SA QUALITÉ DE VENDEUR

Lorsque les Billets sont achetés auprès de Hello Paris Services en application des présentes CGVU, la responsabilité de Hello Paris Services pourra être engagée en cas de manquements aux obligations qui lui incombent en sa qualité de Vendeur, en application des présentes CGVU,

Sa responsabilité ne peut être engagée notamment lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations résulte :

- D'une faute du Client, du Titulaire du Billet, du Voyageur ou d'un quelconque manquement de la part du Client ou du Titulaire ou du Voyageur aux présentes CGVU ;
- Du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers étranger au contrat ;
- D'un cas de force majeure ;
- D'une obligation résultant d'une décision administrative ou judiciaire.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est responsable des manquements aux obligations qui lui incombent en application des CGVU dans le cadre de l'achat des Billets.

Le Client répond de toute utilisation du Site, de son Compte utilisateur et des informations communiquées lors de l'achat du ou des Billets lorsqu'elle lui est imputable, cette imputabilité étant présumée lorsque son Compte utilisateur est utilisé.

Le Client garantit le Vendeur contre les conséquences dommageables résultant de l'utilisation du Billet et/ou du Service de transport qui ne respecteraient pas les dispositions des présentes CGVU.

PARTIE III - UTILISATION DES BILLETS

ARTICLE 13. BILLETS NON NOMINATIFS ET ABSENCE DE RÉSERVATION

Les Billets ne sont pas nominatifs.

Les Billets ne comportent aucune réservation de place, de date ou d'horaire. Les Billets achetés en application des présentes CGVU ne permettent pas aux Titulaires de voyager dans les rames « Espace Lounge ».

Le Transporteur ne garantit pas la disponibilité d'une place assise dans un train déterminé.

Le Transporteur se réserve le droit d'interdire l'accès à un Train ou au Quai notamment pour des raisons de sécurité tenant par exemple aux limites du nombre de Voyageurs par rame, au nombre de bagages, à l'état du Voyageur (ébriété ou autres) et ce, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée pour ce motif.

ARTICLE 14. TRAJETS, BILLETS SIMPLES ET BILLETS ALLER-RETOUR

Le Billet est exclusivement utilisable sur la ligne CDG Express du Transporteur. Il ne permet aucun autre trajet.

Le Billet peut être un Billet Aller simple ou un Billet Aller/Retour.

14.1. BILLETS ALLER SIMPLE

Le Billet Aller simple est utilisable indifféremment à partir de l'une des deux Gares.

Le QR Code du Billet pour un trajet Aller simple est utilisable une seule fois pendant sa période de validité.

La validation d'un Billet Aller simple aux bornes dédiées dans la Gare entraîne l'épuisement du droit de transport qu'il matérialise.

14.2. BILLETS ALLER/RETOUR

Lorsque le Billet est un Billet Aller/Retour, il contient un seul QR Code dont les données permettent le trajet Aller et le trajet Retour.

Le Billet Aller/Retour permet un trajet Aller à partir de la Gare du choix de son Titulaire et un trajet Retour à partir de la Gare opposée à celle du trajet Aller.

Le QR Code du Billet Aller/Retour n'est valable que pendant la période de validité définie respectivement pour le trajet Aller puis pour le trajet Retour.

La validation du Billet pour le trajet Aller aux bornes dédiées dans la Gare de départ entraîne l'épuisement du droit de transport au trajet Aller que le QR Code matérialise.

La validation du Billet pour le trajet Retour aux bornes dédiées dans la Gare de retour entraîne l'épuisement du droit de transport au trajet Retour que le QR Code matérialise.

ARTICLE 15. PÉRIODE DE VALIDITÉ DES BILLETS

Le Billet Aller simple est valable pendant vingt-quatre (24) mois à compter de la date de son émission.

Dans le cas d'un Billet Aller/Retour : le Billet Aller est valable vingt-quatre (24) mois à compter de la date de son émission et le retour à partir de la Gare opposée à celle de l'Aller est possible dans les quatre-vingt-dix (90) jours après la validation du Billet Aller.

Le Billet doit être utilisé avant l'expiration de sa période de validité (23h59 du dernier jour indiqué). La validité du Billet expire automatiquement à la fin de la durée de validité applicable. Aucune prolongation de la durée de validité ne sera octroyée au Titulaire en cas de non-utilisation du Billet dans la période indiquée.

La période de validité du Billet confère à son Titulaire la faculté d'utiliser son Billet pendant cette période ; elle ne garantit pas qu'un train circule à une date ou à une heure déterminée.

ARTICLE 16. VALIDATION DES BILLETS

Le Titulaire d'un Billet doit obligatoirement et systématiquement valider son Billet aux portiques (bornes) de validation CDG express avant chaque voyage avant son entrée sur le Quai, sous peine de se trouver en infraction.

La validation d'un Billet permet le voyage d'une seule personne.

La validation du Billet matérialise l'utilisation du Billet et autorise l'accès au Quai, sous réserve de la validité du Billet.

Toute sortie du Quai après validation du Billet est définitive et le Billet est réputé avoir été utilisé pour le trajet.

ARTICLE 17. CONTRÔLES DES BILLETS

Toute personne utilisant le Service de transport CDG Express doit disposer d'un Billet validé.

Le Transporteur se réserve la possibilité de contrôler les Billets des personnes sur les Quais et à bord des Trains. Il assure le contrôle desdits Billets, soit directement soit par toute entreprise mandatée à cet effet.

Le Titulaire doit conserver son Billet sur lui pendant toute la durée du trajet quel que soit son support.

En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter le Billet validé, et, le cas échéant, doit pouvoir justifier de son droit au tarif mentionné sur le Billet qu'il présente.

Lors du contrôle des Billets, que ce soit via les portiques (bornes) ou par les agents pour accéder au Quai ou dans les Trains, ou à bord des rames, les Billets peuvent être présentés :

- Sous format électronique sur un smartphone ou tout autre terminal compatible ;
- Ou sous format imprimé.

Quel que soit le support utilisé, toutes les données du Billet, en ce y compris le QR Code qu'il contient, doivent être lisibles. L'impossibilité de présenter les données mentionnées sur un Billet de façon lisible lors du contrôle est assimilée à une absence de Titre de transport valable.

Le téléchargement multiple d'un même Billet ne confère aucun droit à des utilisations multiples.

Lorsque plusieurs exemplaires d'un même Billet sont présentés simultanément, seul le premier Billet contrôlé comme valide pourra être reconnu valable.

Le Transporteur pourra prendre toute mesure utile en cas de fraude, de duplication ou d'utilisation simultanée d'un même Billet.

Toute tentative d'utilisation répétée d'un Billet déjà consommé est réputée irrégulière.

Le Transporteur se réserve la faculté d'apprécier toute altération, duplication, falsification ou toute autre anomalie susceptible de compromettre l'authenticité d'un Billet.

Lorsqu'un Billet ne peut être présenté ou authentifié en raison d'une altération, d'une suppression, d'une modification ou de toute autre cause non imputable au Transporteur, ce dernier ne peut être tenu responsable de l'impossibilité d'utiliser le Billet.

Le constat du non-respect des principes de validation aux portiques (bornes) de validation et/ou des règles d'utilisation du Billet ou d'une incapacité à justifier son droit au tarif du Billet présenté, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire et des frais de dossiers éventuellement associés conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France.

A défaut de paiement auprès du Transporteur dans les deux mois à compter de l'infraction, le contrevenant s'expose au paiement de l'amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public (art 529-5 du Code de procédure pénale).

ARTICLE 18. CESSION DU BILLET

Le Billet n'étant pas nominatif, sa cession est autorisée sous réserve des conditions suivantes.

La cession du Billet est exclusivement autorisée si elle est réalisée à titre gratuit que ce soit par des personnes physiques ou morales.

La seule exception au principe de cession gratuite concerne les seuls Revendeurs ou Distributeurs tiers agréés par CDG Express expressément autorisés à céder à titre onéreux les Billets. Le Transporteur se réserve le droit de prendre toute mesure utile afin de préserver l'intégrité de son système de distribution.

Lorsqu'un Billet est transmis à un tiers conformément aux présentes CGVU, il appartient au Client et/ou au Titulaire de veiller à ce que plusieurs exemplaires du même Billet ne soient pas utilisés concurremment.

Sans préjudice de toute action judiciaire, le Transporteur peut refuser l'utilisation d'un Billet obtenu en violation du présent article.

PARTIE IV – CONDITIONS DE VOYAGE

ARTICLE 19. GÉNÉRALITÉS

Les horaires de circulation, fréquences de desserte, adaptations saisonnières, interruptions de circulation, travaux, mesures de sécurité ou toute autre modification de l'offre de transport sont susceptibles d'évoluer pendant la période de validité du Billet.

Le Voyageur est invité à consulter les informations de circulation mises à disposition par le Transporteur avant son déplacement.

Lorsqu'une perturbation affecte le Service, les droits du Voyageur sont déterminés conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables, au Règlement (UE) 2021/782 et aux présentes CGVU. Le Transporteur met à disposition, par les moyens qu'il juge les plus appropriés, les informations relatives à la circulation des Trains, aux Perturbations importantes connues ainsi qu'aux modalités d'utilisation du Service de transport.

Compte tenu des aléas de la circulation ferroviaire en Ile de France, le Titulaire souhaitant utiliser son Billet doit arriver suffisamment en avance pour accéder au Quai et au Train et prévoir une marge raisonnable de délai dans son calcul des horaires afin d'organiser au mieux son trajet.

ARTICLE 20. PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH), PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR), SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE

20.1 CONDITIONS DE VOYAGE DES USAGERS EN FAUTEUIL ROULANT (UFR)

Chaque rame du CDG Express est conçue dans le respect des exigences minimales de la STI PMR et dispose d'un espace UFR comprenant deux emplacements pour fauteuil roulant.

Dimensions de base :

- Largeur de 70 cm maximum
- Longueur de 120 cm maximum

Roues :

- Les plus petites roues doivent permettre le franchissement d'une lacune horizontale de 7,5 cm et verticale de 5 cm.

Diamètre de braquage :

- 150 cm maximum

Hauteur :

- 145 cm maximum incluant son occupant

Poids :

- Poids en charge de 300 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.
- Poids en charge de 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel.

Pente maximale de sécurité sur laquelle le fauteuil roulant doit rester stable :

Le fauteuil roulant doit garder une stabilité dynamique dans toutes les directions à un angle de six degrés (10 %).

Le fauteuil roulant doit garder une stabilité statique dans toutes les directions (y compris lorsque le frein est serré) à un angle de neuf degrés (16 %).

Les rames du CDG Express, les gares de Paris Gare de l'Est et Paris Aéroport CDG sont accessibles aux PMR. Ainsi, une personne en fauteuil peut emprunter le CDG Express en toute autonomie, si elle le peut et le souhaite, en s'installant obligatoirement au niveau des emplacements dédiés.

En l'absence de réservation du service d'accompagnement en gare, la disponibilité d'un emplacement UFR ne peut pas être garantie à bord d'un train donné.

20.2 BENEFICIAIRES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE

Le service d'accompagnement en gare est un service gratuit proposé jusqu'à 24 heures avant le départ aux Personnes en Situation de Handicap (PSH) et aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR), détentrices d'un titre de transport CDG Express valide. Il permet de voyager sereinement, de bénéficier d'une prise en charge par les hôtes du CDG Express et de garantir la disponibilité d'un emplacement UFR dans le train choisi, si nécessaire.

Les bénéficiaires sont toutes les personnes handicapées ou à mobilité réduite telles que définies par la réglementation européenne (au sens du Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, à savoir : « toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge », à savoir :

- Aux titulaires d'une carte de priorité :
  - Carte « mobilité inclusion »,
  - Carte d'invalidité,
  - Carte de réformé ou pensionné de guerre,
  - Aux femmes enceintes titulaires de la carte nationale de priorité de la famille,
  - Carte européenne de stationnement pour personnes handicapées,
  - Carte européenne du handicap,
  - Carte d'invalidité ou de priorité délivrée par un Etat membre de l'Union européenne,
  - Ou d'un autre titre étranger nominatif permettant l'identification de son titulaire et portant sans ambiguïté sur la reconnaissance d'un handicap ou d'une limitation fonctionnelle,
- Aux personnes en fauteuil roulant,
- Aux personnes qui se déplacent avec difficulté munies d'un certificat médical attestant de leur besoin d'assistance pour l'utilisation d'un moyen de transport (d'une durée de validité d'un an à défaut de mention d'une durée inférieure) ou d'un certificat de grossesse.

20.3 RESERVATION DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE

La réservation du service d'accompagnement en gare pour les trains CDG Express peut se faire à partir de 90 jours avant la date du voyage et au plus tard jusqu'à 24 heures avant le départ, par :

- Téléphone, en contactant Assist'enGare, tous les jours de 8 h à 20 h (service gratuit + prix appel). :
- En France au 3212
- Depuis l'étranger au +33 (0)9 72 72 00 92
- Sur le site internet de Gares & Connexions, en complétant le formulaire de réservation d'une prestation d'assistance en gare La détention d'un titre de transport CDG Express valide est obligatoire avant toute réservation.

En l'absence de réservation, la prestation d'accompagnement pour le train souhaité n'est pas garantie et sera assurée dans la mesure du possible.

20.4 DESCRIPTION DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE

Le service d'accompagnement permet aux personnes en situation de handicap (PSH) et aux personnes à mobilité réduite (PMR) de bénéficier d'une aide à l'embarquement et au débarquement du train, ainsi que d'un accompagnement jusqu'aux terminaux de l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle (CDG)*.

20.4.1 Pour un trajet de Paris Gare de l'Est vers l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle

Au départ de Paris Gare de l'Est, le Voyageur doit se présenter à l'espace Assistance Voyageur Handicapé (AVH), au plus tard 30 minutes avant le départ du train, muni d'un titre de transport CDG Express valide. Un hôte du CDG Express assure l'accueil et la prise en charge du Voyageur, l'aide au déplacement d'un petit bagage à roulettes (de type bagage cabine), ainsi que l'aide à l'embarquement jusqu'à sa place dans le train.

À l'arrivée à l'aéroport CDG2, un hôte du CDG Express est présent sur le quai afin d'assurer l'accueil du Voyageur, l'aide au débarquement, l'aide au déplacement d'un petit bagage à roulettes (de type bagage cabine) et l'accompagnement :

Jusqu'à l'espace de l'Assistance Voyageur Handicapé (AVH) de CDG2, situé niveau 2 Hall Gare, en cas de correspondance avec un mode de transport ferroviaire.

Jusqu'au point d'Assistance Mobilité d'Aéroport de Paris du Terminal* correspondant à la compagnie aérienne et du numéro de vol du client.

Terminal de départ*	**Point d'Assistance Mobilité d'ADP correspondant**
2 E – *Terminal 5*	2 E (Porte 8 Départ) – *Terminal 5*
2 F – *Terminal 6*	2 F (Porte 10 Départ) – *Terminal 6*
2 AC – *Terminal 3*	2 AC (Départ) – *Terminal 3*
2 BD – *Terminal 4*	2 BD – *Terminal 4*
Terminal 1- *Terminal 1*	2 BD – *Terminal 4*
Terminal 3 – *Terminal 2*	2 BD – *Terminal 4*
Terminal 2G – *Terminal 7*	2 F (Porte 10 Départ) – *Terminal 6*

20.4.2 Pour un trajet de l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle vers Paris Gare de l'Est

Au départ de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle 2, rendez-vous au kiosque CDG Express situé niveau 2 Hall Gare, au plus tard 30 minutes avant le départ du train muni d'un titre de transport CDG Express valide. Accueil, prise en charge, aide au déplacement d'un petit bagage à roulettes (type bagage cabine) et aide à l'embarquement par un hôte CDG Express.

À l'arrivée à Paris Gare de l'Est, un hôte du CDG Express est présent sur le quai afin d'assurer l'accueil du Voyageur, l'aide au débarquement, l'aide au déplacement d'un petit bagage à roulettes (de type bagage cabine) et l'accompagnement jusqu'à l'un des lieux suivants :

- La sortie de la gare
- La station de taxis lorsqu'elle est sur les emprises ferroviaires ou tout au plus sur un terrain jouxtant ces dernières
- L'espace de l'Assistance Voyageur Handicapé (AVH) de Paris Gare de l'Est en cas de correspondance avec un autre mode de transport ferré, type train à grande vitesse (TGV).

20.4.3 Bagages

Un petit bagage (type bagage cabine) unique, à roulettes fonctionnelles, de 23 kg maximum est autorisé pour un trajet en CDG Express sans correspondance avec un autre opérateur ferroviaire et dans le cas où le voyageur n'est pas accompagné. En cas de correspondance avec un autre opérateur ferroviaire, le poids du bagage est limité à 15 kg. Pour plus d'informations, se reporter aux conditions des opérateurs.

20.5 LIMITES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN GARE

Les hôtes CDG Express n'ont pas vocation à, sans que cette liste ne soit limitative :

- Assurer un accompagnement durant le trajet,
- Exercer une surveillance pendant la période précédant la prise en charge, notamment entre le moment où le client arrive en gare et celui où l'assistance débute effectivement,
- Accompagner les bénéficiaires dans les commerces, les points de vente des entreprises ferroviaires et les services de la gare (consignes, toilettes, etc.).
- Porter des bagages et objets de grands gabarits
- Assister les voyageurs avec une poussette
- Prévoir la réalisation d'un acte médical ou paramédical de quelque nature que ce soit, tel que notamment, sans que cette liste ne soit limitative :
- La prise en charge de matériel de perfusion (goutte-à-goutte)
- Le transport d'une personne sur un brancard,
- Le transfert d'une personne d'une assisse à une autre assise,
- L'accueil et/ou l'accompagnement d'une personne incapable d'accomplir seule les gestes de première nécessité (se mouvoir, communiquer, présenter son titre de transport, se nourrir, boire, se vêtir, aller aux toilettes etc.) sauf en cas de présence d'un accompagnant réalisant ces gestes,
- Le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place.

Lorsque le Client est déposé en gare par un tiers — qu'il s'agisse d'un proche, d'un accompagnateur ou d'un organisme — il demeure pendant la période d'attente sous sa propre responsabilité ou celle de l'accompagnateur.

Par ailleurs, les hôtes du CDG Express ne sont pas autorisés à utiliser les commandes électriques des fauteuils roulants des Voyageurs.

En revanche, le personnel peut aider les bénéficiaires à valider leur titre de transport.

ARTICLE 21. BAGAGES ET ÉQUIPEMENTS VOLUMINEUX

21.1. BAGAGES

Les bagages doivent impérativement être étiquetés afin de pouvoir être identifiés en cas d'oubli ou de problème. Le nom, le prénom et un moyen de contact (numéro de téléphone portable, adresse électronique ou adresse postale) du Voyageur doivent être indiqués clairement sur chaque bagage.

Les bagages sont sous la responsabilité du Voyageur. Il doit veiller à les disposer dans la rame dans laquelle il est installé et les garder sous sa surveillance. Les bagages ne doivent pas représenter un danger pour les autres voyageurs ou le personnel. Ils ne doivent pas encombrer les couloirs, les issues de secours, les espaces non autorisés.

Un bagage non identifié laissé en gare ou dans un train peut être détruit pour des raisons de sécurité.

Le Voyageur doit être en mesure de porter et de ranger seul tous ses bagages en une seule fois.

Au-delà des portes d'embarquement, seuls les Voyageurs titulaires d'un titre de transport sont autorisés à circuler sur le Quai.

21.2. ÉQUIPEMENTS VOLUMINEUX

Tous les équipements encombrants (dont les vélos, poussettes, instruments de musique, matériels sportifs ou de tournage, planches de surf) doivent être placés dans les grands casiers mis à disposition, équipés d'attaches et de ceintures assurant un maintien sécurisé tout au long du voyage.

Les équipements volumineux sont sous la responsabilité du Voyageur. Il doit veiller à les disposer dans la rame dans laquelle il est installé et les garder sous sa surveillance. Les bagages ne doivent pas représenter un danger pour les autres voyageurs ou le personnel. Ils ne doivent pas encombrer les couloirs, les issues de secours, les espaces non autorisés.

Les équipements volumineux ne doivent pas encombrer les couloirs, les issues de secours, les espaces non autorisés.

ARTICLE 22. ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux de compagnie (chats, petits chiens, lapins, rongeurs…) voyagent gratuitement et sans billet à bord du CDG Express.

Les animaux de compagnie sont acceptés, sous réserve que les règles de voyage suivantes soient respectées :

- Animal pesant moins de 6 kg : il doit voyager dans un sac ou un panier fermé, dont les dimensions ne doivent pas dépasser 45 × 30 × 25 cm, placé sur les genoux ou aux pieds de son propriétaire.
- Animal pesant plus de 6 kg : il doit être tenu en laisse, porter une muselière tout au long du trajet et rester installé aux pieds de son propriétaire.

Un Voyageur peut transporter au maximum deux animaux (ou deux contenants).

Les chiens guides n'ont pas besoin de porter une muselière si cela correspond à leur pratique habituelle. Toutefois, leurs documents officiels doivent être présentés.

Les chiens relevant de la 1re ou de la 2e catégorie ne sont pas admis à bord du CDG Express. Pour plus d'informations sur les chiens dits « catégorisés », consulter le site officiel Service-Public.fr : https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F1839.

PARTIE V – RÉCLAMATIONS - REMBOURSEMENT

ARTICLE 23. RÉCLAMATIONS

Lorsque le Billet a été acheté sur le Site cdgexpress.com, le Client et/ou le Titulaire du Billet peut adresser toute demande relative à l'achat du Billet au service client via le formulaire disponible sur le Site cdgexpress.com

Lorsque le Billet a été acheté auprès d'un Revendeur ou d'un Distributeur, le Client et/ou le Titulaire du Billet doit adresser toute demande relative à l'achat de son Billet au Revendeur ou au Distributeur auprès duquel le Billet a été acheté.

Pour toutes réclamations relatives au Service de transport, les Titulaires de Billet et les Voyageurs sont invités à remplir le formulaire disponible sur le Site cdgexpress.com afin de contacter le Transporteur.

ARTICLE 24. REMBOURSEMENT

24.1. PRINCIPES : BILLETS NON MODIFIABLES, NON REMBOURSABLES

A l'exception des cas et conditions prévus à l'article 24.2. ci-dessous, le Billet n'est ni modifiable ni remboursable, même en cas d'erreur d'achat.

En application des dispositions de l'article L.221-2, 9° du Code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat de transport.

En cas de perte/vol du Billet ou du support, les Billets perdus à cette occasion ne sont ni remplacés ni remboursés.

En cas de dysfonctionnement du support utilisé (notamment du téléphone mobile utilisé pour le téléchargement du Billet), aucun remplacement du/des Billets ne pourra être proposé.

24.2. RÈGLES EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TRANSPORT

En cas de dysfonctionnement du Service de transport, les cas de remboursements sont définis comme suit :

(a) Pour un Titre de transport non utilisé à la suite d'un retard au départ de plus de 15 minutes, le prix payé pour le Titre de transport est remboursable intégralement ;

(b) Pour un Titre de transport utilisé mais ayant donné lieu à un temps de trajet supérieur de 15 minutes au temps de trajet prévu à la grille horaire, le prix payé pour le Titre de transport est remboursable à hauteur de 50 % ;

(c) Pour un Titre de transport utilisé mais ayant donné lieu à un temps de trajet supérieur de 30 minutes au temps de trajet prévu à la grille horaire, le prix payé pour le Titre de transport est remboursable intégralement.

PARTIE VI – RESPONSABILITÉ

ARTICLE 25. RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

Hello Paris Services sera responsable en cas de manquement aux obligations contractuelles qui lui incombent, en sa seule qualité de Transporteur, en application des Parties III, IV, V, VI et VII des CGVU applicables à l'exécution du Service de transport.

Sa responsabilité, en tant que Transporteur, pourra également être engagée en cas de manquement dûment prouvé à la réglementation qui lui est applicable compte tenu de sa qualité de transporteur ferroviaire suburbain.

La responsabilité du Transporteur ne peut être engagée notamment lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations résulte :

- D'une faute du Client, du Titulaire du Billet, du Voyageur ou d'un quelconque manquement de la part du Client ou du Titulaire ou du Voyageur aux présentes CGVU ;
- D'une faute ou d'un manquement du Distributeur ou du Revendeur portant sur la vente des Billets ;
- Du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers étranger au contrat ;
- D'un cas de force majeure ;
- D'une obligation résultant d'une décision administrative ou judiciaire.

ARTICLE 26. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DU BILLET ET DU VOYAGEUR

En cas de manquement aux obligations qui leur incombent en application des Parties III, IV, V, VI et VII des présentes CGVU, le Titulaire du Billet et le Voyageur sont seuls responsables des conséquences dommageables résultant de tels manquements.

ARTICLE 27. PRÉJUDICE INDEMNISABLE

La réparation due par le Transporteur, couvre exclusivement les préjudices directs, certains et prévisibles résultant de l'inexécution contractuelle du Service de transport, et se limite au seul montant du ou des prix des Billets concernés dûment payés par le Client, sauf dispositions législatives contraires.

Il est notamment expressément convenu que la responsabilité du Transporteur ne saurait être valablement engagée et qu'aucune réparation ne sera due en cas de retard dans l'exécution du Service de transport qui aurait un impact avéré ou supposé sur un Service additionnel acheté par le Titulaire du Billet ou par tout Voyageur, y compris, une correspondance ferroviaire, un vol aéroportuaire, une réservation d'hôtel ou un service de taxi ou de location de véhicule.

Les pertes ou dommages indirects ne donnent lieu à réparation que lorsqu'une disposition légale ou une décision de justice en dispose autrement.

ARTICLE 28. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations lorsqu'elle résulte d'un événement présentant les caractères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des juridictions françaises.

Constituent notamment des événements susceptibles de relever de la force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles ; incendies majeurs ; actes de guerre ; attentats ; émeutes ; décisions des autorités publiques empêchant l'exploitation du Service ; pandémies lorsque leurs conséquences présentent les caractères de la force majeure ; actes de sabotage ; cyberattaques d'une ampleur exceptionnelle affectant les systèmes essentiels du Service de transport.

La partie invoquant un cas de force majeure informe l'autre partie dans les meilleurs délais dès qu'elle est en mesure de le faire.

Les obligations affectées sont suspendues pendant toute la durée de l'événement constituant le cas de force majeure.

Lorsque l'empêchement devient définitif, chacune des parties peut mettre fin au contrat de transport dans les conditions prévues par le droit commun.

PARTIE VII – INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ARTICLE 29. INFORMATIONS SUR LES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre des présentes CGVU, Hello Paris Services peut être amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel.

Ces traitements sont réalisés par Hello Paris Services en qualité de responsable du traitement, dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » ainsi que de toute disposition nationale ou européenne applicable.

Afin de faciliter l'information des personnes concernées, Hello Paris Services a rédigé une Politique de confidentialité qui contient notamment les informations relatives :

- À l'identité du responsable du traitement ;
- Aux coordonnées du délégué à la protection des données ;
- Aux finalités poursuivies par les traitements de données personnelles et la base légale de ces traitements ;
- Aux catégories de personnes concernées ;
- Aux catégories de données personnelles traitées ;
- Aux destinataires ou catégories de destinataires des données ;
- Aux transferts éventuels de données hors de l'Union européenne ;
- Aux durées détaillées de conservation des données ;
- Aux mesures de sécurité mises en œuvre ;
- Aux droits et modalités d'exercice des droits des personnes concernées.

Cette Politique fait partie intégrante de l'information précontractuelle délivrée au Client et aux Titulaires sans constituer une stipulation contractuelle des présentes CGVU.

Lorsque l'achat de Billet a été réalisé auprès d'un Distributeur ou Revendeur tiers, le Client est informé que ses données personnelles sont traitées par le Distributeur ou le Revendeur conformément à leur propre politique en matière de données personnelles.

PARTIE VIII - DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 30. CONVENTION DE PREUVE

Les parties s'engagent à respecter les règles relatives aux preuves recevables entre elles en cas de litige et à leur force probante conformément au présent article.

Les parties conviennent que les données telles que les clics et doubles clics, les jetons d'horodatage, les Billets, les données de connexion relatives aux actions effectuées à partir du Compte utilisateur, du Site ou de l'Application, les données de validation de commande et les données de confirmation de

commande enregistrées par la solution électronique de vente du Vendeur sont admissibles en justice et font la preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des procédures d'authentification y afférentes.

La preuve contraire peut être apportée.

ARTICLE 31. NULLITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGVU sont déclarées nulles, réputées non écrites ou inapplicables par une décision de justice devenue définitive ou en application d'une disposition législative ou réglementaire, les autres stipulations demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 32. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

32.1. RECOURS PRÉALABLE

Toute réclamation doit, préalablement à la saisine d'un médiateur de la consommation, avoir été adressée au service clientèle compétent.

La médiation ne peut être engagée qu'après épuisement des démarches internes de traitement de la réclamation.

32.2. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Lorsque le litige porte sur l'achat d'un Billet sur le site www.cdgexpress.com, ou lorsque le litige porte sur l'exécution du Service de transport, le consommateur peut saisir le médiateur suivant :

MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17

Les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet : https://mtv.travel/.

La médiation est mise en œuvre dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Le consommateur demeure libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Le recours à la médiation suspend les délais de prescription dans les conditions prévues par les textes applicables.

ARTICLE 33. RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS

Indépendamment du recours au médiateur de la consommation, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable à tout différend né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGVU.

Les échanges intervenus dans le cadre d'une tentative de règlement amiable demeurent confidentiels, sous réserve des dispositions législatives applicables.

ARTICLE 34. LANGUE DU CONTRAT

Les CGVU sont rédigées en langue française.

Les traductions des CGVU sont données à titre indicatif. Seules les CGVU en français font foi devant les tribunaux.

ARTICLE 35. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes CGVU sont régies par le droit français.

Tout litige relatif à l'une des conditions régies par les pièces contractuelles et/ou à l'exécution des présentes CGVU devra, à défaut de règlement amiable, être porté devant le Tribunal compétent de Paris, sauf dispositions législatives contraires.