

Conditions générales d'utilisation des sites Thalys et de l'application mobile Thalys

- **Acceptation des présentes conditions générales d'utilisation**
- **Définitions**
- **Responsabilité de la Société relative aux opérations d'achat et de réservations**
- **Responsabilité de la Société liée à l'utilisation des sites Thalys et de l'application mobile Thalys**
- **Protection des sites Thalys**
- **Obligations de l'Utilisateur des sites Thalys et/ou de l'application mobile Thalys**
- **Validité des clauses**
- **Versions linguistiques**
- **Législation applicable et tribunal compétent**

Acceptation des présentes conditions générales d'utilisation

L'utilisateur du site Thalys.com, du site Thalysinside.com, du site ThalysNet.com, du site ThalysTheCard.com et/ou de l'application mobile Thalys est invité à lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation, lesquelles sont référencées par hyperlien sur chaque page de nos sites et sur l'application mobile Thalys à partir du menu. En utilisant l'un quelconque des sites susmentionnés et/ou l'application mobile Thalys, Vous acceptez sans aucune réserve les présentes conditions générales d'utilisation. Il est dès lors fortement conseillé à l'utilisateur de bien vouloir relire les présentes conditions générales d'utilisation à chaque visite des sites susmentionnés ou de l'application mobile Thalys car la Société (telle que définie ci-dessous) se réserve le droit de les modifier à tout moment. Toute modification entrera en vigueur dès sa parution sur le site Thalys.com, le site Thalysinside.com, le site ThalysNet.com, le site ThalysTheCard.com et/ou l'application mobile Thalys.

Les présentes conditions générales d'utilisation s'ajoutent aux conditions générale ou particulières valables pour tout type de produits ou services proposés sur les sites susmentionnés ou l'application mobile Thalys, le cas échéant, par les Partenaires.

Définitions

« **Société** » désigne, conjointement ou séparément, selon le cas, les sociétés Thalys International S.C.R.L. et THI Factory S.A.

« **Thalys** » désigne le service de transport ferroviaire de voyageurs à grande vitesse présent en Belgique, en France, en Allemagne et aux Pays-Bas, ainsi que les différentes marques et signes distinctifs liés à ce service.

« **Thalys International S.C.R.L.** » désigne la société coopérative à responsabilité limitée de droit belge dont le siège social est situé Place Stéphanie, 20 à 1050 Bruxelles (TVA BE 0455.370.557, RPM Bruxelles), qui est en charge d'élaborer et de définir la mise en œuvre de la politique d'offre des prestations fournies aux voyageurs dans les trains à grande vitesse Thalys en vue de développer l'activité économique de la SNCF (Société nationale des chemins de fer français) et de la SNCB (Société nationale des chemins de fer belges).

« **THI Factory S.A.** » désigne la société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Place Stéphanie, 20 à 1050 Bruxelles (TVA BE 0541.696.005, RPM Bruxelles), qui détient une licence d'entreprise ferroviaire et un certificat de sécurité en France et en Belgique lui permettant d'exploiter les lignes des réseaux ferrés belge et français en vue de la

réalisation de services de transport de voyageurs entre la France et la Belgique. Pour l'exploitation d'autres réseaux ferrés, THI Factory s'appuie sur des entreprises ferroviaires Partenaires.

Le « **site Thalys.com** » désigne le site et les pages web exploités sous le nom de domaine ou l'enseigne Thalys.com. Ce site Vous propose notamment une interface donnant accès aux sites des Partenaires, où Vous pouvez effectuer en ligne des opérations (réservations, achats, locations, ...) dont la gestion est prise en charge exclusivement par ces Partenaires. Ce site Vous propose la création et l'accès au compte client Thalys (notamment pour consulter les billets Ticketless).

Le « **site Thalysinside.com** » désigne le site et les pages web exploités sous le nom de domaine ou l'enseigne Thalysinside.com. Ce site a pour objet d'être l'interface entre la Société et les participants dans le cadre du panel Thalysinside.

Le « **site ThalysNet.com** » désigne le site et les pages web exploités sous le nom de domaine ou l'enseigne ThalysNet.com, qui permettent d'accéder aux services de connexion Internet sans fil WiFi (Public Wireless LAN) fournis sur le trajet du train Thalys.

Le « **site ThalysTheCard.com** » désigne le site et les pages web exploités sous le nom de domaine ou l'enseigne ThalysTheCard.com, relatifs au programme Thalys TheCard et à tous les avantages offerts par celui-ci.

L'« **application mobile Thalys** » désigne l'application mobile exploitée sous le nom de domaine ou l'enseigne Thalys.com, adaptée pour consultation sur smartphone. Cette application mobile Vous propose notamment une interface donnant accès aux sites des Partenaires de Thalys, où Vous pouvez effectuer en ligne des opérations (réservations, achats, locations,...) dont la gestion est prise en charge exclusivement par ces Partenaires. Cette application Vous permet d'accéder à votre compte client Thalys (notamment pour consulter les billets Ticketless).

« **Partenaire(s)** » désigne

- La Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) pour la partie du trajet du Thalys effectuée sur le territoire belge ;
- La Société nationale des chemins de fer français (SNCF) pour la partie du trajet du Thalys effectuée sur le territoire français ;
- La Nederlandse Spoorwegen (NS) pour la partie du trajet du Thalys effectuée sur le territoire néerlandais ;
- La SNCF Voyages Deutschland (SVDE) pour la partie du trajet du Thalys effectuée sur le territoire allemand.

« **Vous** » ou « l'utilisateur » désigne tout utilisateur du site Thalys.com, du site Thalysinside.com, du site ThalysNet.com, du site ThalysTheCard.com et/ou de l'application mobile Thalys, qui visite l'un quelconque des sites susmentionnés ou l'application mobile Thalys, réserve, commande et/ou achète tout produit et/ou service proposé par l'un desdits sites ou l'application mobile Thalys, ou par l'un des Partenaires, ainsi que tout participant dans le cadre du panel Thalysinside.

Responsabilité de la Société relative aux opérations d'achat et de réservations

1. Relations contractuelles

Lorsque Vous effectuez des achats ou réservations à partir du site Thalys.com ou de l'application mobile Thalys, Vous êtes dirigé vers les pages du Partenaire chargé de ces opérations. Ni les sites et les pages des Partenaires, ni leurs centres d'appels sont sous le contrôle de la Société. Bien que les sites et les pages des Partenaires puissent avoir le même style et les mêmes couleurs que les pages du site Thalys.com ou de l'application mobile Thalys, elles relèvent de la seule responsabilité du Partenaire. La même chose vaut pour les centres d'appels qui sont chargés des opérations de ventes ou réservations des produits et services Thalys. Dès lors, la Société n'est pas responsable de leur contenu et ne peut garantir la qualité et le bon fonctionnement des produits et services qui y sont proposés.

La réservation et/ou l'achat de biens et services proposés sur les sites des Partenaires ou via leurs centres d'appels a lieu directement entre Vous et le Partenaire qui Vous propose ses biens et services. Vous acceptez que la Société ne puisse être tenue responsable de l'exécution ou la non-exécution du contrat entre Vous et le Partenaire, ni de toute faute commise par ce dernier, ni de toute erreur intervenue dans la réservation et/ou l'acquisition des produits ou services des Partenaires. Pour toute garantie relative aux produits ou services des Partenaires ainsi que pour toute plainte ou question concernant les pages ou les sites, aussi bien que les centres d'appels des Partenaires, Vous acceptez de Vous reporter directement aux conditions générales ou spécifiques du Partenaire concerné.

2. Adresse du service clientèle

Les remarques, questions et suggestions portant sur les sites Thalys.com, Thalysinside.com, ThalysNet.com, ThalysTheCard.com et/ou l'application mobile Thalys peuvent être formulées au service clientèle de la Société :

- **Par courrier :**

Service Clientèle Thalys, B.P. 14, B-1050 Bruxelles 5 (Belgique)

- **Par téléphone :**

En Belgique : +32 70 66 77 88 (0.30€/min), tous les jours de 7h à 22h

En France : +33 825 84 25 97 (0.30€/min), tous les jours de 7h à 22h

En Allemagne : +49 1 807 07 07 07 (0,14€/min depuis un poste fixe en Allemagne; 0,42€/min maximum depuis un téléphone portable allemand), tous les jours de 7h à 22h

Aux Pays-Bas : +31 30 23 000 23 (tarif local), 7j/7, 24h/24

- **Par fax:** +32 2 504 05 00

Responsabilité de la Société liée à l'utilisation des sites Thalys et de l'application mobile Thalys

La Société décline toute responsabilité en cas de préjudice direct ou indirect occasionné par sa faute ou son omission, même grave, en ce compris par:

- Les sites Thalys.com, Thalysinside.com, ThalysNet.com, ThalysTheCard.com et l'application mobile Thalys , y compris leur indisponibilité ou leur fonctionnement technique, l'éventuel défaut de livraison ou de mise-à-jour en temps et en heure, et l'éventuel défaut de sécurité ou de protection des données lors de la transmission par internet impliquant l'intervention des personnes ou des systèmes informatiques échappant au contrôle de la Société. La Société peut interrompre sans avertissement l'accès aux sites susmentionnés ou à l'application mobile Thalys, ou à une partie de ceux-ci, à son entière discrétion ;
- L'information proposée sur les sites Thalys.com, Thalysinside.com, ThalysNet.com, ThalysTheCard.com et/ou l'application mobile Thalys, son éventuelle inexactitude, ainsi que le contenu et l'utilisation des sites web reliés auxdits sites ou à ladite application mobile Thalys par des hyperliens ;

- Les virus, hacking attacks, vers informatiques ou des faits susceptibles d'être qualifiés de délits informatiques ayant pour but de nuire d'une manière ou d'une autre au système informatique d'un utilisateur du site Thalys.com, du site Thalysinside.com, du site ThalysNet.com, du site ThalysTheCard.com et/ou de l'application mobile Thalys, sauf en cas de faute intentionnelle de la Société. La Société vous conseille d'utiliser un antivirus sur le contenu complet téléchargé, le cas échéant.

En outre, la Société décline toute responsabilité en cas de préjudice direct ou indirect occasionné par :

- La non-déconnexion du compte sur n'importe quels sites susmentionnés ou sur l'application mobile Thalys, à chaque fin d'utilisation, la Société ne pouvant être tenue responsable d'une quelconque utilisation effectuée par un tiers non-autorisé ;
- La non-synchronisation des données les plus récentes sur l'ordinateur ou appareil mobile du client, la Société ne pouvant être tenu responsable de l'inexactitude des données de l'utilisateur renseignées dans le compte des sites susmentionnés ou de l'application mobile Thalys, entraînant tout problème de synchronisation ;
- Le défaut ou dysfonctionnement de Votre matériel qui Vous empêche de visiter ou consulter le site Thalys.com, le site Thalysinside.com, le site ThalysNet.com, le site ThalysTheCard.com et/ou l'application mobile Thalys ;
- La reproduction de tout ou partie de l'un quelconque des sites Thalys.com, Thalysinside.com, ThalysNet.com, ThalysTheCard.com et/ou de l'application mobile Thalys par un tiers, et en particulier toute erreur ou toute omission ou publication d'informations incomplètes, imprécises ou obsolètes par rapport à l'information reprise sur les sites précités ou l'application mobile Thalys.

La Société ne peut garantir que le site Thalys.com, le site Thalysinside.com, le site ThalysNet.com, le site ThalysTheCard.com et l'application mobile Thalys, ainsi que les produits et services qui y sont proposés, sont compatibles avec le matériel de l'utilisateur utilisé pour y accéder et les consulter. La Société se réserve le droit de modifier, et ce sans avoir à Vous en informer préalablement, les fonctionnalités permettant la visite ou la consultation du site Thalys.com, du site Thalysinside.com, du site ThalysNet.com, du site ThalysTheCard.com et/ou de l'application mobile Thalys.

Protection des sites Thalys et de l'application mobile Thalys

Le contenu et la présentation des sites Thalys.com, Thalysinside.com, ThalysNet.com, ThalysTheCard.com et de l'application mobile Thalys (textes, lay-out, éléments graphiques, logos, etc.), le nom commercial «Thalys», les marques et autres éléments constitutifs desdits sites ou de l'application mobile Thalys, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle dont la Société est le titulaire ou qu'elle détient en licence. Toute reproduction ou communication au public par quelque moyen que ce soit, toute adaptation, traduction, traitement ou utilisation, même partiel(le), du contenu des sites susmentionnés (ou de l'un quelconque d'entre eux) et/ou de l'application Thalys est interdite sans l'accord écrit et préalable de la Société. La Société se réserve le droit d'autoriser ou non la création d'un hyperlien entre Votre site web et le site Thalys.com, le site Thalysinside.com, le site ThalysNet.com, le site ThalysTheCard ou l'application mobile Thalys. Pour toute demande d'autorisation, veuillez contacter **la Société**.

Obligations de l'utilisateur des sites Thalys et/ou de l'application mobile Thalys

L'utilisateur s'engage à :

- Ne pas faire usage du site Thalys.com (en ce compris le compte client), du site Thalysinside.com, du site ThalysNet.com, du site ThalysTheCard.com et/ou de l'application mobile Thalys à des fins illégales ou préjudiciables aux droits (y compris les droits de propriété intellectuelle) ou aux intérêts de la Société ou de tiers, et s'engage en particulier, à ne pas faire usage des sites susmentionnés ou de l'application mobile Thalys (en ce compris le compte client), pour diffuser des secrets commerciaux, des informations préjudiciables ou illégales, contraires aux bonnes mœurs, discriminatoires ou offensantes pour la Société ou pour toute personne;
- Ne pas perturber l'accès au site Thalys.com (en ce compris le compte client), au site Thalysinside.com, au site ThalysNet.com, au site ThalysTheCard.com et/ou à l'application mobile Thalys (en ce compris le compte client), ni accéder aux systèmes informatiques de la Société, ni modifier ou utiliser l'un des sites, application mobile ou systèmes informatiques de la Société pour transmettre des virus informatiques, hacking attacks, vers informatiques, etc. ou commettre des faits susceptibles d'être qualifiés de délits informatiques;
- Respecter les présentes conditions générales d'utilisation.

En cas de non-respect des obligations de l'utilisateur du site Thalys.com, du site Thalysinside.com, du site ThalysNet.com, du site ThalysTheCard.com et/ou de l'application mobile Thalys, la Société se réserve le droit d'interdire et de bloquer immédiatement l'accès aux sites (en ce compris le compte client) et à l'application mobile Thalys, d'interdire l'accès sur son réseau sans remboursement des billets payés, et de réclamer des dommages et intérêts. De plus, l'utilisateur accepte de dédommager et exonérer la Société de toute responsabilité en cas de pertes, dommages, coûts, frais subis par la Société suite au non-respect par l'utilisateur de l'une quelconque de ses obligations.

Validité des clauses

Dans le cas où une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales d'utilisation serai(en)t déclarée(s) nulle(s), illégale(s) ou ne pourrai(en)t être mise(s) en œuvre, toutes les autres clauses demeureront valides et continueront de lier les parties.

Versions linguistiques

Les présentes conditions générales sont disponibles en français, néerlandais, anglais et allemand. Dans l'hypothèse où l'une ou l'autre des clauses de ces conditions générales serait soumise à interprétation et/ou en cas de contradiction entre différentes versions linguistiques, la version française prévaudra.

Législation applicable et tribunal compétent

Pour tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution des droits et obligations liés aux présentes conditions générales, le droit belge sera applicable et, sauf disposition légale contraire, seuls les tribunaux bruxellois sont compétents pour trancher ces litiges.