



TERMES ET CONDITIONS DES PRESTATIONS FOURNIES PAR LE CSE SNCF

Mise à jour du 24/07/2023

Table des matières

Article 1 : Préambule	3
Article 2 : Identification du vendeur	3
I. BÉNÉFICIAIRE(S)	4
Article 3 : Identification des bénéficiaires et changement de situation	4
3.1 Les ouvrants droit	4
3.2 Les ayants droit	4
II. INSCRIPTION	5
3.3 Inscription et mise à jour	5
3.4 Changement de situation	6
III. PRESTATIONS	6
Article 4 : Prestations proposées au titre des activités sociales et culturelles par le CSE SNCF	6
Article 5 : Prestations proposées par la société Helfrich sur la plateforme advanGO	7
Article 6 : Modalités de vente des prestations du CSE SNCF	7
Article 7 : Modalités et calcul des subventions pour les activités	7
7.1 Les activités subventionnées	7
7.2 L'offre Noël	8
7.3 Quelles sont les bénéficiaires ?	8
Article 8 : Modalités de commande	8
Concernant les voyages :	8
a. Les accompagnants :	9
b. Chambre individuelle ou partagée :	9
Article 9 : Modalités d'attribution des prestations / Compteurs de points	9
9.1 Compteur de points, explication :	9
9.1.1 L'offre tourisme : séjour, escapade, circuit, croisière, camping et week-end	9
9.1.2 Vérification de l'historique :	10
9.2 Les autres activités	10
9.3 Les ventes flash	10
9.3.1 Les ventes flash tourisme	10
9.4 Les ventes exceptionnelles :	11
IV. SUBVENTION & PAIEMENT	11
Article 10 : Prix	11



Article 11 : Modalités de paiement	11
11.1 Pour les activités loisirs	11
11.2 Pour les activités tourisme.....	11
11.3 ANCV – Chèques vacances	12
11.4 Recouvrement.....	12
Article 12 : Absence de droit de rétractation	12
Article 13 : Conditions d’annulation et modalités de remboursement	12
13.1 Conditions d'annulation de l'offre week-end et tourisme.....	12
13.2 Conditions d'annulation des autres prestations	13
Article 14 : Conformité des produits ou services	13
Article 15 : les assurances	13
Article 16 : Litiges	13
Article 17 : Divers	14
17.1 Accessibilité aux activités.....	14
17.2 Courtoisie	14



Article 1 : Préambule

Veillez lire attentivement les termes et conditions des prestations proposées et fournies par le CSE SNCF.

Ces termes et conditions régissent les relations entre le CSE SNCF (Comité Social et Économique de la SA SNCF) dont le siège social est sis à la PLAINE SAINT-DENIS (93212), 1/7 place aux Étoiles, enregistré sous le numéro de siret : 334 993 250 00151, et les bénéficiaires des prestations effectuant une commande sur le site internet accessible à l'adresse : www.csesnCF.com.

Toute inscription effectuée suppose l'acceptation préalable et sans restriction des termes et conditions.

Le CSE SNCF se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier, à tout moment, lesdits termes et conditions.

Les termes et conditions qui s'appliquent et qui vous sont opposables sont ceux en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente.

Article 2 : Identification du vendeur

Le CSE SNCF : Comité d'Établissement dont le siège est sis à la PLAINE SAINT-DENIS (93212), 1/7 place aux Étoiles, enregistré sous le numéro de Siret : 334 993 250 00151.

Adresse postale : Campus Acrobates, Bâtiment Cap Lendit, 1/7 place aux Étoiles, 93212 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX.

- **Site internet** : www.csesnCF.com
- **Courrier électronique** : contact@csesnCF.com
- **Assistance** depuis le site web interne : <https://www.activites.csesnCF.com/shop-ce/contact>
- **Permanence téléphonique** : 01 83 66 23 30, du lundi au vendredi, de 9 h à 11 h 30
- **Accueils physiques** : <https://cedt-sncf.centredoc.fr/index.php>



I. BÉNÉFICIAIRE(S)

Article 3 : Identification des bénéficiaires et changement de situation

3.1 Les ouvrants droit

Les ouvrants droit et leurs ayants droit bénéficient des prestations proposées par le CSE SNCF.

Les ouvrants droit sont définis ainsi :

- Salariés repris dans le listing fourni par la direction de la société SNCF HOLDING SA ;
- Salariés du CSE SNCF, en CDI ou CDD.

Il est précisé que :

Les salariés titulaires d'un contrat de travail bénéficient de l'accès aux activités subventionnées du CSE SNCF dès la réception du listing mis à jour par l'employeur. Ce fichier, reçu en fin d'année, intégré dans nos bases de données, reprend les salariés présents à l'effectif au 30 novembre de l'année précédente.

Les agents transférés d'une autre SA, SAS du GPU après le 30 novembre, bénéficient des activités de leur ancien CSE/CASI jusqu'au 31 décembre de A+1 comme stipulé dans l'accord collectif sur les modalités de gestion des ASC mutualisées au sein du GPF du 15 mars 2019.

Les nouveaux embauchés profitent des Activités Sociales et Culturelle du CSE SNCF dès réception des justificatifs nécessaires.

3.2 Les ayants droit

- Le conjoint marié,
- Le concubin ou la personne liée par un Pacs,
- Les enfants jusqu'à l'âge de 18 ans, à charge ou non.
- **Cas particuliers qui ne tiennent pas compte de la limite des 18 ans au 31 décembre de l'année en cours :**
 - **IFE**, pour les enfants à charge et âgés de moins de 29 ans avant la fin de l'année civile en cours.
 - **Tourisme**, dont la limite d'âge est de 21 ans révolus à la date du retour, enfant à charge sur présentation d'un certificat de scolarité.
- Les enfants du compagnon ou de la compagne de l'ouvrant droit à condition qu'ils soient domiciliés à la même adresse, jusqu'à l'âge de 18 ans au 31 décembre de l'année en cours, à charge ou non (hors IFE et tourisme cf. Le détail ci-dessus).



II. INSCRIPTION

3.3 Inscription et mise à jour

Les utilisateurs présents dans le listing CSE SNCF et les nouveaux agents doivent faire une demande d'inscription, comme décrit sur le site du CSE SNCF <https://www.csesncf.com/comment-s-inscrire> pour se connecter et bénéficier des offres du CSE SNCF. Les utilisateurs n'ayant fait aucune demande d'inscription n'ont pas accès au site et aux offres.

Les ouvriers sont responsables des données qu'ils renseignent et de la mise à jour de celles-ci qui sont soumises à validation par le CSE SNCF pour qu'elles soient effectives (ajout d'ayant(s) droit, changement de situation, changement de domicile...).

L'inscription comporte les informations suivantes :

Compléter le nom, prénom, numéro de CP (matricule) et **adresse e-mail professionnelle obligatoire** afin de recevoir un code de connexion provisoire.

2 cas se présentent alors :

Cas n°1 : le nom, prénom et numéro de CP sont présents dans le listing fourni par la SNCF.

Dans cet e-mail sera indiqué un lien d'initialisation du mot de passe que l'ouvrier devra changer dès la première connexion.

Cas n°2 : le nom, prénom et numéro de CP ne sont pas présents dans le listing de la SNCF SA.

À ce moment-là, les ouvriers devront suivre les instructions indiquées sur le site « Première inscription au CSE SNCF » :

- Dépendre du périmètre du CSE SNCF ;
- Renseigner la **fiche d'inscription** accessible depuis la page du site : www.csesncf.com/comment-s-inscrire
- Une fois la fiche d'inscription renseignée, les ouvriers doivent transmettre la fiche d'inscription et pièces justificatives à l'adresse suivante : inscription@csesncf.com

Copie du haut du bulletin de salaire ou la copie du contrat de travail pour les nouveaux embauchés	Ouvrier droit
Copie du livret de famille	Conjoint (e) marié(e) Enfant(s)
Carte de circulation Copie du livret de famille	Enfant(s) du compagnon ou de la compagne à condition qu'ils soient domiciliés à la même adresse que celle de l'agent.
Justificatif de domicile, copie avis d'imposition, etc.)	Concubin(ne) ou la personne liée par un Pacs, à condition qu'elle soit domiciliée à la même adresse que celle de l'agent.

3.4 Changement de situation

Pièces justificatives à transmettre par les ouvrants droits :

Les nouvelles pièces justificatives sont à transmettre à l'adresse suivante : inscription@cseSNCF.com

Mutation	Copie du document E630
Naissance	Copie de l'acte de naissance
Déménagement	Justificatif de domicile
Situation familiale	Justificatif selon la situation

Une fois les pièces justificatives transmises, l'ouvrant droit à la responsabilité d'enregistrer les changements depuis l'onglet PROFIL de l'espace [MON COMPTE, ici](#). Il est important de rappeler que l'Agence paye et famille ne transmet aucune information personnelle auprès du CSE SNCF.

III. PRESTATIONS

Article 4 : Prestations proposées au titre des activités sociales et culturelles par le CSE SNCF

Les prestations au titre des activités sociales et culturelles proposées par le CSE SNCF en France et/ou à l'étranger sont vendues dans la limite des places disponibles.

L'ouvrant droit, doit faire partie des effectifs le jour de la commande en ligne pour l'ensemble des prestations du CSE SNCF et ce, même s'il est amené à sortir des effectifs entre le moment de son inscription et celui de la prestation.

Ces prestations sont classées par catégories :

- **Aides sociales événements et bons plans :**
 - Aides sociales
 - Chèques vacances
 - Evènements / Bons plans
- **Espaces culturels :**
 - Animations
 - Médiathèque
- **Billetterie :**
 - Parcs
 - Concerts & spectacles
 - Cinéma
 - Sportive & culturelle
- **Noël :** arbre de Noël composé de plusieurs offres au choix.
- **Activités sportives, culturelles et gastronomiques**
- **Week-ends et tourisme**
 - Week-ends, escapades, séjours et circuits, croisières, offres de location.



Article 5 : Prestations proposées par la société Helfrich sur la plateforme advanGO

Les prestations auxquelles il est possible d'accéder via l'onglet **Le Shop** via la page d'accès suivante : <https://www.activites.csesncf.com/shop-advango>, sont proposées directement par un prestataire extérieur, la société Helfrich via la plateforme advanGO à des prix négociés par le CSE SNCF, le CSE agissant, dans ce cas précis, en qualité d'intermédiaire.

L'ouvrant droit accède à l'offre en ligne proposée par le partenaire et peut choisir l'activité qu'il souhaite acheter. Le Shop est accessible toute l'année et cumulable avec les prestations du CSE SNCF.

La vente est conclue directement entre l'ouvrant droit et le partenaire où le CSE SNCF ne saurait être tenu responsable pour une quelconque cause que ce soit dans le cadre de ces activités.

Outre des tarifs négociés pour les prestations proposées, le CSE SNCF, décide, suivant la politique sociale en place, de subventionner des activités. Pour ce faire, dès que l'ouvrant droit accède à l'Espace, Le Shop by advanGO, lui sont alors applicables les conditions générales de vente, les politiques de confidentialité et de cookies de la société Helfrich FARRJOP S.A.S.

Article 6 : Modalités de vente des prestations du CSE SNCF

L'ouvrant droit se connecte sur le site www.csesncf.com et accède au catalogue numérique des offres. Pour profiter des offres proposées par le CSE SNCF et donc passer commande, l'ouvrant droit se connecte via un espace privé avec ses codes d'accès : <https://www.activites.csesncf.com/shop-ce>

Il est rappelé que toutes les prestations de tourisme (week-end, escapades, séjours & circuits, locations, croisières, campings) proposées par le CSE sont issues d'un catalogue présenté par un « tour opérateur » ou « voyageur » qui détermine les conditions de déroulement de la prestation, ainsi que les modalités applicables en cas d'annulation de ladite prestation.

Article 7 : Modalités et calcul des subventions pour les activités

7.1 Les activités subventionnées

La commission des activités sociales et culturelles qui se réunit entre deux et quatre fois par an détermine quelles sont les activités qui sont subventionnées, le montant des subventions ainsi que les critères d'attributions. Le pourcentage de participation aux Ventes Flash et aux ventes Exceptionnelles, déterminé par le Président et le responsable des ASC, sous couvert du Secrétaire du CSE.

Seul les Chèques Vacances sont soumis à application d'un quotient familial.

Son calcul s'effectue de la manière suivante (ces informations figurent sur l'avis d'imposition) :

Quotient familial = $\frac{\text{Revenu brut global des impôts (N-1)} - \text{pension(s) alimentaire(s) versée(s)}}{\text{Nombre de parts fiscales}}$

Nombre de parts fiscales

QF1	Quotient inférieur ou égal à 13 356 € Cas particulier : pour les alternants qui dépendent fiscalement de leurs parents, fournir l'avis d'imposition des parents. Le QF1 s'appliquera automatiquement.
QF2	Quotient compris entre 13 357 € et 20 034 €.
QF3	Quotient supérieur ou égal à 20 035 € ou non présentation de l'avis d'imposition.

7.2 L'offre Noël

Le CSE SNCF propose chaque année un arbre de Noël pour les ayants droit enfant avec un choix entre plusieurs cadeaux. Les enfants de moins de 16 ans bénéficient du cadeau gratuit. L'ouvrant droit doit effectuer sa commande en ligne dans les délais prévus. Passé ce délai, les commandes en retard ne pourront être honorées. Pour garantir le traitement de la commande par les gestionnaires, le panier doit être validé par l'ouvrant droit.

Il est à noter que l'offre Noël ne génère aucun point d'historique.

Le choix des cadeaux et leurs critères d'attributions peuvent être modifiés chaque année par les élus du CSE SNCF.

7.3 Quelles sont les bénéficiaires ?

Les enfants de 0 à 15 ans inclus jusqu'au 31 décembre de l'année en cours bénéficient de la gratuité du cadeau. Les enfants à naître dont la date de naissance est prévue au plus tard au 31 décembre de l'année en cours (sur justificatif).

Article 8 : Modalités de commande

Les ouvrants droit ont la possibilité de commander sur le site internet à l'adresse www.csesncf.com.

Les activités sont répertoriées par fiche produit présentant l'ensemble des informations nécessaires (description de l'activité, prix de l'activité).

Chaque prestation proposée par le CSE SNCF doit faire l'objet d'une commande par l'ouvrant droit.

Un panier ne peut pas être composé de plusieurs activités. Si l'ouvrant droit souhaite commander plusieurs activités, il doit recommencer le processus pour chaque activité.

Pour passer la commande, l'ouvrant droit doit disposer d'une adresse e-mail et d'un moyen lui permettant d'imprimer les documents (billetterie, documents de voyage ou confirmation d'activité, ...) qui lui seront adressés une fois le délai des inscriptions terminé et la commande intégralement payée.

L'ouvrant droit garantit que son compte bancaire présente la provision nécessaire en vue de procéder à la commande.

Les CSE SNCF étudie chaque commande et procède à l'acceptation ou au refus de ladite commande conformément aux termes et conditions des prestations fournies par le CSE SNCF.

L'ouvrant droit est informé par courrier électronique de l'acceptation ou du refus de la commande par le CSE SNCF. En cas de validation définitive, l'ouvrant droit doit procéder au paiement du prix correspondant sous un délai de 7 jours.

→ Attention : tout panier non validé par l'ouvrant droit sera supprimé automatiquement dans un délai de 24 h. La commande ne pourra pas être traitée par les gestionnaires du CSE SNCF.

Concernant les voyages :

L'ouvrant droit pourra se voir demander de communiquer des informations complémentaires pour chaque participant au voyage : nom, prénom, date de naissance, référence du passeport, nationalité et toute information éventuellement demandée par les prestataires du CSE SNCF.

L'ouvrant droit doit s'assurer que les informations qu'il donne sont scrupuleusement identiques à celles figurant sur les pièces d'identité des voyageurs et sur tout autre document nécessaire au voyage (visa, formulaire...).

La commande est passée par l'ouvrant droit au nom et pour le compte de l'ensemble de la famille qu'il inscrit. L'ouvrant droit garantit donc qu'il a tout pouvoir pour représenter l'ensemble des personnes inscrites et que celles-ci remplissent les conditions pour pouvoir bénéficier et participer aux prestations objet de la commande (visa, document d'entrée dans le pays ...).

a. Les accompagnants :

Pour l'ayant droit enfant, l'offre est accessible jusqu'à l'âge de 21 ans à la date de retour. L'enfant doit être encore scolarisé. Le justificatif de son certificat scolaire est à fournir obligatoirement pour valider son inscription.

Les non-ayant-droit, ne pourront pas bénéficier du prix subventionné proposé aux agents et à leurs familles (car ils ne cotisent pas pour le CSE SNCF). Ces personnes devront payer le prix CSE SNCF négocié sur contrat de la prestation. Le nombre de place est limité voire nul.

Les chambres familiales ne sont pas garanties et dépendent de la disponibilité des hôtels.

b. Chambre individuelle ou partagée :

Si l'ouvrant droit souhaite s'inscrire seul(e) à l'un de nos voyages ou week-ends, l'option "supplément chambre individuelle" doit être obligatoirement coché et ajouté lors de la commande.

Il peut être proposé de partager une chambre « TWIN » avec un autre agent en individuel pour économiser le surcoût en format « single ». Il revient alors aux deux « single » d'en accepter le principe.

c. Prise en charge hôtelière les veilles ou retours des séjours pour les agents situés hors Île-de-France :

Une prise en charge hôtelière est possible pour les départs avant 12 h et retour après 16 h. Participation de 50 % du prix de la facture, dans la limite de 50 € maximum par nuit. La facture doit être acquittée au nom de l'agent ouvrant droit, ainsi qu'un RIB au format PDF et transmis 1 mois maximum après le voyage en effectuant une demande de remboursement depuis le site www.csesncf.com.

Article 9 : Modalités d'attribution des prestations / Compteurs de points

9.1 Compteur de points, explication :

Les critères d'attribution définis ont pour objectif de permettre au plus grand nombre d'ouvrants droit de bénéficier de l'offre tourisme et des autres prestations. Le CSE SNCF tient compte de l'historique des ouvrants droit ayant déjà bénéficié de cette prestation sur les deux années précédentes, incluant les offres 1 mois / 1 envie : croisières et camping pour établir un classement des demandes.

Exemple :

- 2023 : inscription à un voyage,
- 2024 : date de réalisation du voyage initialement prévu et mise en place de l'historique de points,
- 2025 : historique en cours,
- 2026 : historique en cours,
- 2027 : fin de l'historique associé au voyage. Compteur de points à zéro.

9.1.1 L'offre tourisme : séjour, escapade, circuit, croisière, camping et week-end

Les demandes doivent être passées dans la période d'inscription prévue, qui débute à la date de mise en ligne de l'offre tourisme proposée, et qui prend fin à la date limite d'inscription fixée.

Les points sont calculés sur la différence entre le prix subventionné payé et le prix public, sur la base d'un participant adulte, selon le barème suivant :

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| ▪ De 01 € à 100 € = 1 point | ▪ De 701€ à 800 € = 8 points |
| ▪ De 101€ à 200 € = 2 points | ▪ De 801€ à 900 € = 9 points |
| ▪ De 201€ à 300 € = 3 points | ▪ De 901€ à 1000 € = 10 points |
| ▪ De 301€ à 400 € = 4 points | ▪ De 1001€ à 1100 € = 11 points |
| ▪ De 401€ à 500 € = 5 points | ▪ Etc. suivant la même méthode |
| ▪ De 501€ à 600 € = 6 points | |
| ▪ De 601€ à 700 € = 7 points | |

Exemple 1 :

- Prix public Maldives : 3 066 €

- Prix subventionné Maldives : 999 €
- Différence de 2 067 € correspondant à un total de 21 points

Application de l'historique des points de l'exemple 1 :

- 2023 : inscription à un voyage,
- 2024 : date de réalisation du voyage initialement prévu et mise en place de l'historique de points : 21 points
- 2025 : historique en cours : 21 points – 30 % = 14,7 points
- 2026 : historique en cours : 21 points – 60 % = 8,4% points
- 2027 : fin de l'historique associé au voyage. Compteur de points remis à zéro.

L'ordre de priorité est défini comme suit :

1. Priorité aux agents ayant un solde de points nul. (Voir exemple 9.1.1).
2. Prise en compte des agents avec historique de points, en fonction des places de disponibles en favorisant les agents avec le plus petit nombre de points de l'année la plus éloignée.

9.1.2 Vérification de l'historique :

Lorsque le CSE SNCF reçoit une demande, celui-ci vérifie l'historique de l'ouvrant droit afin de procéder à un classement des demandes reçues en fonction du nombre de points d'historique.

Lorsque les demandes sont supérieures au nombre de places proposé, le CSE SNCF procède, si nécessaire, à un tirage au sort par un commissaire de justice afin de sélectionner les participants à l'offre. Une liste d'attente est établie lors de ce tirage au sort.

Une fois le dossier validé, il n'est plus possible de le modifier via le site du CSE SNCF. Pour toute demande de modification, l'agent doit formuler la demande auprès du responsable en gestion du dossier.

Lors d'un désistement de l'un des participants, le CSE SNCF procédera au remplacement suivant l'ordre défini par le tirage au sort sur la liste d'attente, en fonction des compositions familiales.

9.2 Les autres activités

Dans le cas d'un nombre important d'inscriptions à une activité, une sélection est effectuée en phase avec les activités réalisées pendant les deux années précédentes.

9.3 Les ventes flash

La vente flash à une durée définie sur **7 jours** avec possibilité de prolongation. Le CSE SNCF se réserve la possibilité d'arrêter la vente flash avant la date de fin de la période d'inscription si le taux de remplissage est nettement supérieur au quota de places disponibles.

Un compteur spécifique pour les ventes flash est mis en place. Il est annuel et remis à jour chaque année civile.

L'attribution du point ne se fait que dans le compteur spécifique « vente flash ». **Sauf mention contraire.**

La vente flash prend en compte également l'ordre d'arrivée de la commande afin d'attribuer le produit de la vente.

9.3.1 Les ventes flash tourisme

Les points vente flash tourisme sont calculés sur l'année d'inscription du voyage.

9.4 Les ventes exceptionnelles :

La vente sous le nom de "**vente exceptionnelle**" est une vente dont la durée est définie en fonction de l'offre proposée. Le CSE SNCF se réserve la possibilité d'arrêter la vente avant la date de fin de la période d'inscription si le taux de remplissage est nettement supérieur au quota de places disponibles.

- a. **Vente exceptionnelle tourisme** : 1er arrivé = 1er servi, vente **sans** subvention du CSE SNCF et ouverte également aux non ayants droit. Il n'y a pas de compteur de point associé.
- b. **Vente exceptionnelle loisirs** : 1er arrivé = 1er servi, vente **avec** subvention du CSE SNCF. Cette appellation comprend l'ensemble des ventes sans limite de date d'inscription et à destination des agents et ayants droit du CSE SNCF.

IV. SUBVENTION & PAIEMENT

Article 10 : Prix

Pour toutes les activités subventionnées, le prix proposé par le CSE SNCF est un prix avec subventionnement.

Article 11 : Modalités de paiement

Les paiements des achats en ligne s'effectuent au moyen d'une carte de paiement. La liste des cartes Acceptées est indiquée lors de l'achat.

Le logiciel des activités sociales et culturelles dispose d'un système intégré de paiement en ligne par carte bancaire, sécurisé et géré par le prestataire.

Après chaque validation d'inscription, le paiement est possible en ligne.

Selon le type d'activité, il peut être possible de payer en une fois ou plusieurs fois (par exemple sur les séjours et week-ends).

Les offres du CSE SNCF ne peuvent pas être réglées avec les chèques vacances. Le cumul de deux prestations sociales n'est pas autorisé.

11.1 Pour les activités loisirs

Après la confirmation d'une inscription à une activité à la journée telles que sorties, journées découverte, sports, visites, ateliers, spectacles, expositions, ... Le délai de paiement est de 7 jours calendaire à compter de la confirmation de l'inscription par le CSE SNCF.

À titre exceptionnel, le CSE SNCF se réserve la possibilité de demander un paiement sous 48 h en cas d'activité dont l'événement est proche.

11.2 Pour les activités tourisme

Après la confirmation d'une inscription à un week-end, escapade, séjour ou circuit, l'ouvrant droit à la possibilité de :

- Régler en une seule fois en ligne par CB.
- Bénéficier d'un paiement échelonné sans frais (4 fois maximum selon le dossier) suivant un calendrier défini par le CSE SNCF. Les échéances mensuelles sont identiques à condition que l'ouvrant droit respecte les dates de règlement fixées.

Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

Le paiement valide définitivement le dossier. En cas d'absence de paiement ou d'un paiement partiel, le dossier sera automatiquement annulé et l'agent conservera les points d'historique prévus.

11.3 ANCV – Chèques vacances

Le paiement doit s'effectuer en 1, 3 ou 8 mensualités à la validation de la commande par le CSE, dans les 7 jours calendaires qui suivent. Lors d'un paiement en plusieurs fois, la commande des chèques vacances n'est réalisée que lorsque tous les règlements ont été effectués.

11.4 Recouvrement

Il est rappelé que toutes les prestations doivent être payées avant la réalisation de celles-ci et selon les modalités définies.

Toute prestation non payée ou partiellement réglée avant son déroulé et selon les modalités fixées ne donnera pas lieu à prestation, l'ouvrant droit ne pourra donc bénéficier de la prestation qu'il n'aura pas réglé en totalité.

Activités loisirs	Activités tourisme	ANCV – chèques vacances
Paiement au plus tard le 7ème jour calendaire après confirmation du CSE de l'attribution de la prestation	Paiement au plus tard sous 30 jours avant le départ.	Paiement au plus tard le 7ème jour calendaire après confirmation du CSE SNCF de l'attribution de la prestation.
En cas d'absence de paiement	En cas d'absence de paiement	En cas d'absence de paiement
Prestation annulée	Les documents de voyage ne seront pas adressés à l'ouvrant droit et des frais d'annulation pourront être facturés par le CSE SNCF.	Commande annulée et non passée auprès de l'ANCV.

Toute prestation non payée suspend toute possibilité pour l'ouvrant droit de bénéficier d'une autre prestation.

L'ouvrant droit aura de nouveau accès aux autres prestations après paiement intégral de la ou des prestation(s) demeuré(s) impayée(s).

Dans ce cas, le CSE SNCF pourra prendre toute mesure conservatoire aux fins de recouvrement des sommes impayées auprès de l'ouvrant droit et se réserve la possibilité d'engager toute procédure à son encontre dont les frais seront à sa charge.

Par ailleurs, l'historique de point de l'ouvrant droit s'en trouvera également impacté.

Article 12 : Absence de droit de rétractation

Il est rappelé que le droit de rétractation prévu par l'article L.221-18 du Code de la consommation, n'est pas applicable aux contrats visés aux articles L.221-2,5° et L.221-28,12°.

Article 13 : Conditions d'annulation et modalités de remboursement

Toute annulation d'inscription devra intervenir avant la fin de la période d'inscription aux activités et séjours.

Pour toutes les prestations proposées par le CSE SNCF, la validation des commandes par le CSE est ferme et définitive.

Il est rappelé que l'absence de paiement de la prestation commandée, l'absence de présentation des documents demandés pour un voyage (passeport valide, visa...) sont des motifs d'annulation qui entraîneront des frais à la charge de l'ouvrant droit selon les modalités prévues notamment par le voyageur pour les prestations tourisme.

13.1 Conditions d'annulation de l'offre week-end et tourisme

Si l'ouvrant droit annule la prestation qu'il a acheté :

L'inscription définitive emporte pour l'ouvrant droit l'acceptation des conditions d'annulation.

Les conditions d'annulation appliquées sont celles du prestataire voyageur. Elles sont communiquées à l'ouvrant

droit lors du mail de confirmation adressé par le CSE SNCF.

Le remboursement complet ou partiel de la prestation annulée s'effectuera par virement selon les conditions du prestataire et sous réserve du dépôt complet du dossier avec les pièces justificatives demandées par l'assureur.

Il est rappelé que toute arrivée tardive ou départ anticipé d'un séjour ou d'une activité ne pourra donner lieu à un remboursement partiel ou total ou à une compensation de la part du CSE SNCF et ce quel qu'en soit le motif.

Si une annulation est demandée sans justificatif valable, le point d'historique sera automatiquement conservé.

Si le CSE SNCF annule la prestation proposée

Le prestataire du CSE SNCF peut être amené à annuler une activité de l'offre week-end et tourisme. Dans ce cas, l'ouvrant droit pourra choisir entre le remboursement intégral des sommes versées ou le report du séjour sur une autre période. Le point d'historique sera supprimé en cas d'annulation.

13.2 Conditions d'annulation des autres prestations

Si l'ouvrant droit annule la prestation qu'il a achetée :

Pour la billetterie loisirs : les billets ne sont ni repris, ni échangeables, ni remboursables y compris en cas de vol ou perte.

Pour les autres demandes d'annulation, le CSE SNCF étudiera les possibilités d'un remboursement.

Si le CSE annule la prestation proposée

L'ouvrant droit percevra le remboursement intégral des sommes versées.

Article 14 : Conformité des produits ou services

Les renseignements mentionnés sur chaque fiche produit sont ceux communiqués au CSE SNCF par les prestataires auprès desquels les produits ou services sont acquis.

En cas de non-conformité de la prestation, l'ouvrant droit peut soumettre sur contact@csesnfc.com une réclamation circonstanciée accompagnée d'éléments probants (photos...) qui sera dirigée vers le prestataire par le CSE SNCF.

Il est rappelé que les événements et spectacles se déroulent sous la seule responsabilité de leur organisateur. En cas de changement de la prestation (déroulé, date), l'ouvrant droit sera informé par courrier électronique.

Article 15 : les assurances

Concernant les voyages, escapades, circuits et week-ends

Selon le séjour choisi, les garanties prévues par l'assurance seront détaillées lors de la confirmation de la commande et dans le carnet de voyage remis à l'ouvrant droit.

La validation des activités par le CSE SNCF sont fermes et définitives. En cas d'annulation, le CSE SNCF se verra dans l'obligation d'imposer au bénéficiaire de la prestation les frais de traitement correspondant aux frais de dossiers pris par le prestataire ou correspondant aux conditions d'annulation du séjour. L'assurance annulation couvrira un séjour annulé pour des raisons de santé, événements graves ou circonstances professionnelles exceptionnelles (closes et garanties pris en charge par l'assurance uniquement). Le prix de l'assurance, ainsi que les frais de dossiers ne seront pas remboursés.

Concernant les autres activités

Le CSE SNCF dispose d'une assurance responsabilité civile.

Article 16 : Litiges

Les présents termes et conditions sont soumis au droit français. En cas de litige, l'ouvrant droit s'adressera par priorité au CSE SNCF pour obtenir une solution amiable.

Article 17 : Divers

17.1 Accessibilité aux activités

Les activités accessibles aux personnes à mobilité réduite ou avec un handicap est mentionné dans le descriptif du produit. Afin de prévoir l'accès aux activités dans les meilleures conditions, une note doit être indiquée par l'ouvrant droit depuis un espace "commentaire", accessible lors de la commande en ligne.

17.2 Courtoisie

Les bénéficiaires des prestations sont invités à respecter les règles élémentaires de courtoisie dans leurs échanges oraux et écrits avec le personnel et les élus du CSE SNCF.

À défaut, le CSE SNCF se réserve la possibilité de suspendre temporairement les prestations à l'ouvrant droit qui n'aura pas respecté ces règles.

COMITÉ SOCIAL & ÉCONOMIQUE SNCF
Campus Acrobates 1/7, place aux Étoiles
93212 La Plaine Saint-Denis CEDEX