

Conditions Générales d'Utilisation du service d'authentification Mon Identifiant SNCF

Mon Identifiant SNCF est édité par SNCF VOYAGEURS, Société Anonyme au capital de 157 789 960 euros, immatriculée au RCS de Bobigny sous le n° 519 037 584, dont le siège est situé au 1 rue Camille Moke, 93200 Saint-Denis.

Le Directeur de la Publication est Christophe Fanichet, Président Directeur Général de SNCF Voyageurs. L'hébergement est assuré pour le compte de SNCF Voyageurs par SNCF Connect & Tech Services, Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 25 684 029 euros, immatriculée au RCS de Bobigny sous le n° 432 672 236, dont le siège social est situé 1/3 rue Camille Moke, CS 20012, 93212 La Plaine Saint-Denis CEDEX.

Article 1 – Application des Conditions Générales d'Utilisation du service d'authentification Mon Identifiant SNCF

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation du service d'authentification Mon Identifiant SNCF.

Elles sont valables à compter du 14 janvier 2026. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Les Conditions Générales s'appliquent à compter de la création d'un compte client utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF par l'Utilisateur depuis l'un des Espaces Digitaux habilités à le proposer, suite à l'acceptation par celui-ci des Conditions Générales.

Elles s'appliquent également à chaque connexion de l'Utilisateur depuis l'un des Espaces Digitaux.

L'acceptation par l'Utilisateur des Conditions Générales emporte acceptation par celui-ci de l'utilisation de ses données nécessaires à la création du Compte Client utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF sur tous les Espaces Digitaux accessibles selon les modalités et finalités décrites dans les Conditions Générales.

SNCF Voyageurs se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications aux Conditions Générales, du fait notamment de la nature évolutive des Services qui peuvent faire l'objet de suppression ou de modification quant à leurs caractéristiques.

Toute modification essentielle des Conditions Générales sera disponible pour l'Utilisateur lors de sa prochaine connexion à l'un de ses Comptes Clients.

Article 2 – Définitions

« Compte(s) Client(s) » : compte client des Espaces Digitaux auquel se connecte l'Utilisateur

« Conditions Générales » : les présentes Conditions Générales d'Utilisation du service d'authentification Mon Identifiant SNCF

« Espace Digital » ou « Espaces Digitaux » : sites web et applications mobiles utilisant le service d'authentification Mon Identifiant SNCF

« Utilisateur » : tout créateur ou titulaire d'un compte client utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF

Article 3 – Objet

Mon Identifiant SNCF est un service d'authentification unique, développé, maintenu et géré par SNCF Voyageurs, permettant à l'utilisateur, avec un même identifiant et un même mot de passe, d'accéder de manière sécurisée à des comptes clients personnels, accessibles depuis les Espaces Digitaux.

Ce service d'authentification permet également à l'utilisateur (ci-après « l'Utilisateur »), avec un même identifiant et un même mot de passe, de consulter et de modifier certaines de ses données à caractère personnel. Mon Identifiant SNCF peut également permettre d'accéder, depuis les Espaces Digitaux à :

- des produits et services ferroviaires proposés par SNCF Voyageurs et,
- des produits et services ferroviaires proposés par d'autres sociétés que SNCF Voyageurs,
- des produits et services autres que ferroviaires.

Article 4 – Description du service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF

4.1 Données à caractère personnel

La collecte de données à caractère personnel de l'Utilisateur est nécessaire à la création d'un compte client utilisant Mon Identifiant SNCF comme service d'authentification unique.

Les données sont collectées par Mon Identifiant SNCF pour SNCF Voyageurs en sa qualité de Responsable de Traitement.

Les modalités de gestion des données à caractère personnel de l'Utilisateur font l'objet d'un document dédié, « [Notice d'information relative au service d'authentification Mon Identifiant SNCF](#) ».

Une fois le compte client utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF créé, l'Utilisateur peut retrouver dans chaque Espace Client, après s'être authentifié, les données à caractère personnel qu'il a saisies pour la création de son compte, ainsi que les données afférentes à l'Espace Client auquel il se connecte (données de voyage, données relatives à ses cartes de réduction ou abonnements...).

Chaque Espace Digital reste indépendant des autres Espaces Digitaux. Seules certaines données à caractère personnel, collectées sur un Espace Digital exploité par SNCF Voyageurs, peuvent s'afficher sur un autre Espace Digital exploité par SNCF Voyageurs.

En outre, les données à caractère personnel, collectées via un canal SNCF Voyageurs (Guichets en gares, Bornes Libre-Service en gares et boutiques, Boutiques SNCF, Ligne directe 3635, Site Internet Ma Place à Bord) peuvent s'afficher sur un autre Espace Digital exploité par SNCF Voyageurs.

Il est précisé que les données propres à une agence de voyages agréée SNCF ne sont pas partagées avec une autre agence.

La mise à jour de données personnelles sur un Espace Digital ou un canal SNCF Voyageurs sera répercutée sur l'ensemble des Espaces Digitaux.

Des passerelles entre les différents Espaces Digitaux utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF sont mises en place, pour permettre à l'Utilisateur de se connecter à l'Espace Digital souhaité sans avoir à se reconnecter.

4.2 Espaces Digitaux utilisant le service d'authentification Mon Identifiant SNCF

Le service d'authentification Mon Identifiant SNCF est notamment disponible à partir des Espaces Digitaux suivants :

- Site Internet Mon espace TGV INOUI,
- Portail Wifi TGV INOUI,
- Application mobile TGV INOUI Pro,
- Site Internet MAX ACTIF / MAX ACTIF+,
- Site Internet MAX Jeune,
- Site Internet MAX Senior,
- Chatbot TOUT'OUI,
- Site Internet Ma Place à Bord,
- Chatbot TGV INOUI,
- Chatbot SNCF Voyageurs
- Site Internet et Application mobile OUIGO,
- Sites Internet TER,
- Site Internet SNCF Connect
- Application mobile SNCF Connect.

Ces Espaces Digitaux sont exploités par :

- SNCF Voyageurs,
- Toute autre société du groupe SNCF proposant directement ou indirectement des services de mobilité,
- Toute agence de voyages ou tout distributeur de voyages en ligne sur Internet ou sur mobile, dûment agréé SNCF, habilité par SNCF Voyageurs à émettre des titres de transport SNCF, et ayant choisi d'utiliser le service d'authentification Mon Identifiant SNCF.

Le service d'authentification Mon Identifiant MID ne permet pas consulter les données relatives aux voyages ferroviaires (réalisés ou à venir) pour les offres de SNCF Voyageurs suivantes :

- Transilien,
- OUIGO España
- Eurostar et Lyria, lorsque les voyages ont été achetés en dehors des canaux de distribution visés ci-dessus.

4.3 – Gestion de l'authentifiant Mon Identifiant SNCF

Les prestations proposées dans le cadre du service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF sont les suivantes :

- Création d'authentifiants pour le service d'authentification Mon Identifiant SNCF,
- Changement d'identifiant,
- Changement de mot de passe,
- Réinitialisation d'un mot de passe oublié,
- Suppression des identifiants,
- Consultation et modification des données à caractère personnel depuis un compte client utilisant le service d'authentification Mon Identifiant SNCF.

Article 5 – Création d’authentifiants pour le service d’authentification Mon Identifiant SNCF

5.1 Modalités de création d’authentifiants pour le service d’authentification unique Mon Identifiant SNCF

La création d’authentifiants pour le service d’authentification unique Mon Identifiant SNCF est réservée aux Utilisateurs âgés d’au moins 15 ans. L’Utilisateur garantit à SNCF Voyageurs, au moment de la création du compte client utilisant le service d’authentification unique Mon Identifiant SNCF, d’être âgé de 15 ans minimum.

En cas de constatation a posteriori, par SNCF Voyageurs du non-respect de l’âge minimum par l’Utilisateur, notamment en cas de demande par l’Utilisateur de la modification de sa date de naissance, SNCF Voyageurs se réserve le droit de supprimer le compte de l’Utilisateur en question conformément à l’article 7 « Suppression du Compte Mon Identifiant SNCF » pour non-respect des Conditions Générales.

Pour finaliser sa demande, l’Utilisateur doit valider le formulaire de création du compte client utilisant le service d’authentification unique Mon Identifiant SNCF en acceptant les Conditions Générales ainsi que la politique de gestion des données à caractère personnel associée.

L’Utilisateur doit renseigner une adresse électronique valide qui deviendra son identifiant. Dans le cadre de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel et de sécurité du Service, SNCF Voyageurs peut restreindre ou bloquer l’accès au site depuis certains noms de domaine considérés comme présentant un risque pour l’intégrité, la confidentialité ou la conformité du traitement des données. À cette fin, SNCF Voyageurs maintient une liste de noms de domaine dont l’accès est limité. Cette liste est susceptible d’être modifiée à tout moment, notamment pour tenir compte de l’évolution des risques, des obligations légales ou des bonnes pratiques de cybersécurité. L’Utilisateur reconnaît que ces restrictions peuvent entraîner l’impossibilité d’accéder aux Espaces Digitaux, est informé que ces mesures visent à garantir un niveau de protection adéquat, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), et accepte que SNCF Voyageurs ne puisse être tenu responsable des conséquences résultant de ces restrictions d’accès, dès lors qu’elles sont nécessaires à la sécurité ou au respect des exigences réglementaires.

L’Utilisateur doit ensuite saisir un code à usage unique de 6 chiffres envoyé à l’adresse électronique qu’il a choisie comme identifiant, puis saisir des informations complémentaires et cliquer sur « Créer mon compte » pour finaliser la création de ses identifiants et de son compte client sur l’Espace Digital depuis lequel il a navigué. En cliquant sur « Créer mon compte » le client accepte pleinement et entièrement les Conditions Générales.

5.2 Choix de l’identifiant et du mot de passe

L’identifiant de l’Utilisateur pour la connexion aux comptes clients utilisant le service d’authentification unique Mon Identifiant SNCF est l’adresse électronique renseignée au moment de la création d’un compte client utilisant le service d’authentification unique Mon Identifiant SNCF.

Lors de la création d’un compte client utilisant le service d’authentification unique Mon Identifiant SNCF, l’Utilisateur choisit son mot de passe qui doit respecter les critères suivants :

- **Longueur** : entre 12 et 50 caractères

- **Composition** : le mot de passe doit contenir au moins 4 classes de caractères différents (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux)
- **Exclusion** : le mot de passe doit être différent de son identifiant

L'identifiant et le mot de passe permettent à l'Utilisateur d'accéder à l'ensemble des comptes clients utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF et de gérer ses comptes.

5.3 Confirmation de l'utilisation du service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF

À la suite de la finalisation de la création d'un compte client utilisant le service d'authentification Mon Identifiant SNCF, l'Utilisateur est informé par une fenêtre de confirmation et par un courrier électronique, que son authentification sera désormais prise en charge par le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF.

Article 6 – Blocage de l'accès aux comptes clients utilisant le service d'authentification Mon Identifiant SNCF

6.1 Oubli du mot de passe

En cas d'oubli du mot de passe du service d'authentification Mon Identifiant SNCF, le Site offre à l'Utilisateur la possibilité de redéfinir ledit mot de passe. Pour redéfinir un nouveau mot de passe, l'Utilisateur doit :

- Sélectionner le lien « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion du site
- Renseigner l'identifiant unique Mon Identifiant SNCF qui est l'adresse électronique enregistrée par l'Utilisateur au moment de la création d'un compte client utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF.

Un courrier électronique est ensuite adressé à l'Utilisateur à cette adresse contenant un code à 6 chiffres à saisir afin de définir un nouveau mot de passe. Conformément aux règles de robustesse détaillées dans l'article 5.2. Le nouveau mot de passe ne peut pas être identique au dernier mot de passe utilisé.

6.2 Echec de connexion de l'Utilisateur

Après dix (10) tentatives erronées de saisie de l'adresse électronique ou du mot de passe du service d'authentification Mon Identifiant SNCF, l'accès au compte client est bloqué temporairement. Passé ce délai, l'Utilisateur peut tenter à nouveau de se connecter. Il peut également réinitialiser son mot de passe via le lien « Mot de passe oublié ? » disponible sur la page de connexion.

6.3 Suspicion d'attaque

SNCF Voyageurs s'efforce de détecter les tentatives d'attaque sur les comptes des clients, provenant de sources malveillantes sur Internet (robots, machines pirates, ...), en supervisant les connexions. Si SNCF Voyageurs suspecte une connexion frauduleuse au compte de l'utilisateur à la suite d'une attaque, le compte de l'Utilisateur sera bloqué et SNCF Voyageurs en informera l'Utilisateur en sera informé par courrier électronique et sera invité à modifier son mot de passe en utilisant la fonctionnalité « Mot de passe oublié ? ».

6.4 Authentification renforcée

Un mécanisme d'authentification renforcée permet d'optimiser la sécurisation de l'accès aux comptes clients utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF. Dans ce cadre, un code à

usage unique de 6 chiffres est envoyé sur son adresse électronique à l'utilisateur d'un compte client utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF à chaque fois que celui-ci se connectera depuis un terminal inconnu. Le code à usage unique est valable 10 minutes.

L'utilisateur peut également, si son appareil est compatible, configurer la biométrie (reconnaissance faciale ou de l'empreinte digitale) afin de se connecter plus rapidement et de manière sécurisée. La configuration de la biométrie lui sera proposé à la connexion. L'utilisateur peut choisir de la configurer plus tard s'il ne souhaite pas l'activer pour l'instant. Le mode d'authentification renforcée par défaut restera donc le code à usage unique envoyé par courrier électronique.

En cas de difficultés, l'utilisateur a la possibilité de contacter le service relation clients SNCF Voyageurs comme précisé sur l'écran de saisie du code à usage unique.

Article 7 - Suppression du Compte Mon Identifiant SNCF

7.1 Suppression du compte pour non-respect des Conditions Générales

En cas de non-respect de la part de l'utilisateur de tout ou partie des Conditions Générales, SNCF Voyageurs pourra procéder à la résiliation de son compte Mon Identifiant SNCF.

Un courrier électronique est envoyé à l'utilisateur fautif afin de l'informer sept (7) jours calendaires minimum avant la résiliation effective du service d'authentification Mon Identifiant SNCF.

En cas de détection de fraude de la part de l'utilisateur, SNCF Voyageurs pourra procéder à la résiliation de son compte Mon Identifiant SNCF.

7.2 Suppression du compte à la demande de l'utilisateur

En cas de demande de suppression de son authentifiant Mon Identifiant SNCF, l'utilisateur verra son adresse électronique et son mot de passe supprimés de la base de données Mon Identifiant SNCF.

Cette suppression sera effective dans un délai de quarante-huit (48) heures et entraîne la perte des avantages et services associés au service d'authentification Mon Identifiant SNCF décrits dans les Conditions Générales.

7.3 Suppression du compte de l'utilisateur pour inactivité

En cas de non-connexion à l'un des Espaces Digitaux utilisant le service d'authentification Mon Identifiant SNCF constatée pendant deux (2) ans et onze (11) mois, un courrier électronique automatique est envoyé à l'utilisateur l'informant de la suppression de ses authentifiants dans un délai d'un mois. Il est invité à se reconnecter s'il souhaite que ses données soient conservées à nouveau pour une durée de trois (3) ans maximum à compter de la dernière connexion.

Si l'utilisateur ne se connecte pas dans ce délai d'un mois, ses authentifiants sont définitivement supprimés. Un nouveau courrier électronique l'en informe. L'utilisateur n'aura alors plus la possibilité de se connecter aux Espaces Digitaux utilisant le service d'authentification Mon Identifiant SNCF.

Article 8 – Responsabilité

8.1 Identifiants, mots de passe et informations fournies au moment de la création et consultation du compte

L'utilisateur est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ses identifiant et mot de passe à un tiers, ainsi que des informations nécessaires à la création et à la consultation d'un compte client utilisant le service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF.

Dès lors, SNCF Voyageurs ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait de ces derniers par une tierce personne (hors manquement de SNCF Voyageurs).

L'Utilisateur s'engage à préserver la confidentialité de ses informations d'authentification.

L'Utilisateur reconnaît que la fourniture d'informations exactes lors de la création de ses authentifiants Mon Identifiant SNCF est déterminante pour la bonne fourniture des Services.

L'Utilisateur est responsable des informations qu'il indique au moment de la création et de la consultation de ses authentifiants Mon Identifiant SNCF et en particulier de la saisie incorrecte desdites informations, des dommages qu'il subit et résultant de la perte, du vol ou de l'usage frauduleux des mots de passe et identifiant. A ce titre, il s'engage à fournir des informations le concernant à jour, complètes et exactes tant au moment de la création que de la consultation de ses authentifiants Mon Identifiant SNCF.

En cas de perte, de vol, ou de divulgation d'éléments susceptibles de permettre à un tiers de prendre connaissance de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur, ou en cas d'utilisation de ses identifiants et mots de passe par un tiers non autorisé, l'Utilisateur doit immédiatement procéder aux modifications de ses informations d'authentification ou, s'il n'en a pas la possibilité, contacter le service Relation Client SNCF Voyageurs au numéro 3635 (service gratuit + prix d'un appel local) afin qu'il soit procédé à un changement de son mot de passe.

8.2 Contenu et disponibilité du service Mon Identifiant SNCF

En aucun cas, la responsabilité de SNCF Voyageurs ne saurait être engagée pour :

- L'impossibilité d'accéder au service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF suite à une panne réseau (hors des cas où celle-ci serait directement imputable à un manquement de SNCF Voyageurs), un dysfonctionnement d'un serveur ou cas de force majeure tels que prévus par l'article 1218 du code civil et la jurisprudence de la Cour de cassation, pendant la durée nécessaire à la maintenance du service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF,
- Les dommages ou altérations des équipements par l'Utilisateur, y compris l'équipement informatique, les terminaux mobiles ou les téléphones portables, suite à l'utilisation du service d'authentification unique Mon Identifiant SNCF.

SNCF Voyageurs se réserve le droit d'interrompre la disponibilité du service, en vue notamment d'opérations de maintenance préventive, évolutive ou curative. Ces opérations se dérouleront à des horaires de faible trafic (de nuit sauf en cas de panne réseau), un message d'erreur ou une information préalable pourra être communiquée à l'Utilisateur.

En cas d'interruption du service, SNCF Voyageurs s'engage par tout moyen à en informer les Utilisateurs et mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour y remédier dans les meilleurs délais.

L'Utilisateur reconnaît que le service est fourni au moyen d'Internet et de réseaux mobiles et par conséquent, que des facteurs hors du contrôle raisonnable de SNCF Voyageurs peuvent avoir une incidence sur la qualité et la disponibilité du service.

Article 9 – Dispositions diverses

Si une partie quelconque des stipulations des Conditions Générales devaient s'avérer illégale, invalide ou inapplicable pour quelle que raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables. Les termes déclarés inexistantes sont remplacées par un (des) termes qui se rapprocheront le plus quant à son contenu de la clause annulée.

Article 10 – Droit applicable et attribution de juridiction

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française.

L'Utilisateur accepte que tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des Conditions Générales soit, dans la mesure du possible, réglé lors de négociations amiables. A défaut, et dans les limites du droit applicable, le litige sera soumis à l'appréciation du tribunal du domicile du défendeur.