

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

ESPACE CLIENT TRENITALIA FRANCE

Préambule

L'**ESPACE CLIENT TRENITALIA FRANCE** est un service proposé et édité par Trenitalia France, société par actions simplifiée à associé unique (SASU), au capital social de 1 500 000 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 520 287 004 dont le siège est situé 15/17 rue Traversière à Paris (75012), FRANCE. Trenitalia France est une société du Groupe Ferrovie dello Stato italiane.

L'hébergement est assuré par Salesforce.com France (SAS, 483 993 226 R.C.S. Paris).

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 10 novembre 2026.

Définitions

« **Application** » : application mobile éditée par ATECNA (SAS, 499 884 534 R.C.S. Lille métropole) et hébergée par SYNTEN (SASU, 433 418 506 R.C.S. Nanterre) pour le compte de Trenitalia France.

« **Espace Réservé** » : Espace personnel existant avant la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales, et hébergé sur Trenitalia S.p.A.

« **Conditions Générales** » : les présentes Conditions Générales applicables à l'Espace Client.

« **Conditions Générales de Vente et de Transport** » : document établissant les règles applicables pour l'achat de produits/services vendus sur les canaux de vente de Trenitalia France, et pour les prestations de transport opérées par Trenitalia France ([Conditions générales de transport • Trenitalia](#)).

« **Espace Client** » : service facultatif et gratuit permettant aux Utilisateurs de créer leur espace personnel réservé.

« **Politique de confidentialité** » : document établissant les règles mises en place par Trenitalia France en matière de protection des données personnelles ([Politique de confidentialité • Trenitalia](#)).

« **Services** » : fonctionnalités de l'Espace Client.

« **Site** » : le site web de Trenitalia France édité par Trenitalia France et hébergé par SYNTEN, disponible à l'adresse trenitalia.fr

« **Supports Digitaux** » : sites web et applications mobiles permettant la création, l'accès et l'utilisation de l'Espace Client – le Site et l'Application.

« **Utilisateur** » : personne ayant créé et utilisant l'Espace Client.

« **Offre** » : produits/services, ferroviaires ou non, vendus/affichés par Trenitalia France et soumis à ses Conditions Générales de Vente et de Transport ou à celles d'autres transporteurs et/ou éventuellement de partenaires commerciaux, et accessibles depuis l'Espace Client.

Article 1 – Application des Conditions Générales

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de création, d'accès et d'utilisation de l'Espace Client, sur tous les Supports Digitaux le proposant.

Elles s'appliquent à compter de la finalisation de la création de l'Espace Client, après acceptation des Conditions Générales et de la Politique de confidentialité par l'Utilisateur.

Elles s'appliquent également lors de chaque connexion de l'Utilisateur à son Espace Client.

Article 2 – Contenu des Services

Au travers de son Espace Client, l'Utilisateur a accès aux Services suivants :

- Accès à l'Offre
 - Recherche de billets
 - Gestion des billets (via un renvoi sur le site commercial) : achat, modification, annulation
- Historique des réservations
 - En tant qu'acheteur : historique des réservations effectuées
 - En tant que passager : historique des réservations passées et en cours

⇒ Ne sont pas affichés les billets ayant fait l'objet d'une annulation

- Gestion des informations personnelles depuis le Site
- Gestion des identifiants de connexion
- Gestion des préférences de communication (lettres d'information, offres commerciales...)
- Envoi et relance pour des demandes d'information depuis le Site
- Envoi et relance pour des réservations pour les groupes
- Réclamation : création d'une demande, relance, historique des demandes depuis le Site
- Accès au portail du « Programme de Parrainage »
- Désactivation/Suppression de l'accès à l'Espace Client

Article 3 – Création d'un Espace Client

Article 3.1 – Conditions pour la création d'un Espace Client

La création d'un Espace Client est réservée aux personnes physiques.

La création d'un Espace Client est réservée aux Utilisateurs âgés d'au moins 15 ans. L'Utilisateur garantit à Trenitalia France, au moment de la création de l'Espace Client, être âgé de 15 ans minimum.

En cas de constatation a posteriori par Trenitalia France du non-respect de ces conditions par l'Utilisateur (par exemple en cas de demande par l'Utilisateur de la modification de sa date de naissance), Trenitalia France se réserve le droit de supprimer l'Espace Client de l'Utilisateur conformément à l'article 7 « Désactivation / suppression de l'accès à l'Espace Client » pour non-respect des Conditions Générales.

Un seul Espace Client peut être créé par adresse e-mail.

Article 3.2 – Modalités de création d'un Espace Client

Article 3.2.1 – Formulaire d'inscription

La personne souhaitant créer un Espace Client doit remplir le formulaire d'inscription.

Le formulaire d'inscription est disponible

- Sur le Site : en cliquant sur « Espace Client » en haut de la page
- Sur l'Application : en cliquant dans le menu en bas de page, sur l'onglet « Espace Client » ou depuis la page d'accueil dans l'onglet "Connexion".

Les données suivantes sont obligatoires pour finaliser l'inscription :

- Nom
- Prénom
- E-mail (qui servira d'identifiant lors de la connexion à l'Espace Client)
- Date de naissance

Pour valider sa demande d'inscription, l'Utilisateur devra accepter les Conditions Générales ainsi que la Politique de confidentialité.

Un mail sera envoyé sur l'adresse e-mail renseignée dans le formulaire pour finaliser l'inscription. L'Utilisateur devra cliquer sur le lien contenu dans le mail pour créer son mot de passe. Le lien est valide 24h.

Une fois le mot de passe validé, l'Utilisateur recevra un mail confirmant la création de son Espace Client.

Une fois connecté à son Espace Client, l'Utilisateur pourra alors accéder aux Services.

D'autres données pourront être demandées à l'Utilisateur lors de son inscription. Celles-ci sont facultatives.

L'Utilisateur pourra également donner son consentement à d'autres traitements que la création de l'Espace Client (ex : recevoir des communications commerciales).

Article 3.2.2 – Conditions relatives au mot de passe

Pour accéder à son Espace Client, l'Utilisateur devra générer son mot de passe, sur la base des critères suivants :

- minimum 12 caractères,
- au moins une majuscule et une minuscule,
- un chiffre,
- un caractère spécial.

Le mot de passe doit être différent de l'email (identifiant) et doit être différent des 2 derniers mots de passe utilisés.

Article 3.3 – Utilisateurs de l'Espace Réservé

L'Espace Réservé est supprimé et remplacé par une nouvelle solution technique dans le cadre de la mise en place de l'Espace Client.

Les Utilisateurs de l'Espace Réservé devront créer un Espace Client dans les conditions de l'article 3.2 « Modalités de création de l'Espace Client ». Ils pourront y retrouver les informations de leur Espace Réservé, dans le cadre des nouveaux Services proposés.

Article 4 – Connexion à l'Espace Client

Article 4.1 – Connexion

Pour se connecter, l'Utilisateur doit se rendre :

- Sur le Site : en cliquant sur « Espace Client » en haut de la page
- Sur l'Application : en cliquant dans le menu en bas de page, sur l'onglet « Espace Client ou depuis la page d'accueil dans l'onglet "Connexion".

L'Utilisateur est alors redirigé vers la page de connexion où il devra saisir l'adresse email renseignée comme identifiant de connexion et saisir son mot de passe. Une fois la connexion validée, l'Utilisateur est redirigé vers la page d'accueil de l'Espace Client.

L'Utilisateur peut également se connecter sur l'Application via une connexion biométrique. Une fois qu'il est allé sur l'onglet « Espace Client », il peut cliquer sur "Se connecter avec une clé d'accès". Il pourra alors choisir le type de clé d'accès qu'il souhaite créer.

Dans le cas d'une réservation ou d'une demande auprès du service client, les informations de l'Utilisateur seront préenregistrées pour faciliter son processus d'achat et gestion de ses réservations et demandes. Il pourra les modifier s'il le souhaite.

Article 4.2 – Confidentialité des identifiant et mot de passe

Les identifiant et mot de passe d'accès à l'Espace Client sont personnels. L'Utilisateur s'engage à utiliser une adresse email valide et à protéger la confidentialité de son mot de passe.

En cas de perte de confidentialité ou de vol de son mot de passe et/ou identifiant, l'Utilisateur devra sans délai le(s) modifier depuis son Espace Client.

La responsabilité de Trenitalia France ne pourra pas être engagée en cas d'accès ou d'utilisation de l'Espace Client et des Services proposés par une personne autre que l'Utilisateur, ou si l'Utilisateur compromet la sécurité de son Espace Client par son comportement.

Article 5 – Gestion de l'Espace Client

Article 5.1 – Gestion des préférences de communication

Dans l'onglet « Mes Informations » de son Espace Client, l'Utilisateur peut gérer et modifier ses abonnements aux lettres d'informations, emails et autres communications commerciales et marketing de Trenitalia France, et de ses partenaires le cas échéant.

Article 5.2 – Modification des identifiants/informations personnelles

L'Utilisateur a la possibilité de modifier ses données et identifiant depuis son Espace Client dans « Mes informations ».

La modification des identifiants et informations personnelles n'a aucune conséquence sur les produits/billets déjà achetés.

- Modification des informations personnelles :

L'Utilisateur se rend sur la page "Mes informations" et clique sur "Modifier mes informations". Les champs deviennent modifiables et il peut alors changer les informations suivantes :

- Civilité

- Prénom
- Nom
- Date de naissance
- Téléphone.

Les modifications ne sont prises en compte qu'après enregistrement par l'Utilisateur.

Dans le cas où la modification ne serait pas disponible sur un Support Digital, Trenitalia France invite l'Utilisateur à faire les modifications sur un autre Support Digital.

- Modification mot de passe / identifiant :

L'Utilisateur se rend sur la page "Mes informations" et clique sur "Modifier mes identifiants".

L'Utilisateur doit alors s'identifier de nouveau en renseignant son e-mail et son mot de passe. Il peut ensuite choisir les informations à modifier :

- En cliquant sur « Modifier mon e-mail » : l'Utilisateur doit saisir son e-mail actuel puis renseigner le nouveau (en le confirmant une 2^{ème} fois). Sur la même page, l'Utilisateur pourra cliquer sur "Se déconnecter des autres appareils" afin de se déconnecter d'un autre navigateur, application, appareil. Il recevra ensuite un email sur la nouvelle adresse renseignée, avec un lien cliquable pour confirmer la modification. L'Utilisateur devra de nouveau s'identifier. Il recevra ensuite un email sur son ancienne adresse pour lui indiquer qu'elle a bien été mise à jour.
- En cliquant sur "Modifier mon mot de passe" : l'Utilisateur doit saisir son nouveau mot de passe (en le confirmant une 2^{ème} fois) et valider la modification. Il recevra ensuite un email pour lui confirmer la modification.

Article 5.3 – Perte du mot de passe

En cas de mot de passe oublié, l'Utilisateur pourra générer un nouveau mot de passe, via un lien présent sur la page de connexion.

L'Utilisateur renseigne son email et clique sur « Mot de passe oublié ». Il doit alors de nouveau renseigner son email et valider la demande de modification de mot de passe. Il recevra alors un email avec un lien cliquable. En cliquant sur ce lien, il pourra alors générer un nouveau mot de passe (en le confirmant une 2^{ème} fois). Il recevra ensuite un email pour lui confirmer la modification.

Le nouveau mot de passe doit être différent des deux derniers mots de passe utilisés.

Article 5.4 – Échec de connexion

L'accès à l'Espace Client sera bloqué après 7 tentatives de connexion infructueuses.

L'accès est bloqué pendant 15 minutes. L'Utilisateur pourra utiliser la procédure de réinitialisation de mot de passe pendant cette période.

Article 6 – Disponibilité de l'Espace Client

Trenitalia France ne garantit pas que l'Espace Client soit exempt d'anomalie, d'erreur ou de bug, ni que celles-ci puissent être corrigées et que l'Espace Client fonctionnera sans interruption ou panne. Trenitalia France ne garantit pas non qu'il soit compatible avec tout type de matériel ou configuration.

En créant et en utilisant son Espace Client, l'Utilisateur déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites du réseau internet, nécessaire au bon fonctionnement de l'Espace Client et du Support Digital sur lequel il est hébergé, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications, à la connexion et à la transmission des données sur internet.

Trenitalia France se réserve également le droit d'interrompre la disponibilité du service, en vue notamment d'opérations de maintenance préventive, évolutive ou curative. Un message d'erreur ou une information préalable pourra être communiquée à l'Utilisateur.

Article 7 – Désactivation / suppression de l'Espace Client

Article 7.1 – Désactivation/Suppression de l'accès à l'Espace Client à l'initiative de l'Utilisateur

Sur le Site, l'Utilisateur a la possibilité de demander, à tout moment, la désactivation de son Espace Client depuis « Mes Informations » en cliquant sur « Je souhaite désactiver mon compte » et cliquant sur « Confirmer ».

Sur l'Application, l'Utilisateur a également la possibilité de demander la suppression de l'accès à son Espace Client, à tout moment, depuis « Mes Informations » en cliquant sur « Supprimer l'accès à mon compte » et en complétant le formulaire dédié.

Article 7.2 – Suppression de l'Espace Client pour inactivité

En cas d'absence de connexion à l'Espace Client pendant une durée de trois (3) ans, l'Espace Client de l'Utilisateur sera supprimé.

Un email pourra être adressé à l'Utilisateur afin de le notifier de l'inactivité de son Espace Client 30 jours avant la suppression de ce dernier. Sans connexion dans les 30 jours suivant la réception de la notification, l'Espace Client sera alors définitivement supprimé.

Article 7.3 – Suppression de l'Espace Client à l'initiative de Trenitalia France

Trenitalia France se réserve le droit de supprimer l'Espace Client d'Utilisateur en cas de non-respect des Conditions Générales et autres règles applicables, tel que prévu à l'article 8 « Respect des Conditions Générales et Responsabilité ».

Cette suppression se fera de plein droit, sans que l'Utilisateur puisse réclamer de dommages et intérêts.

Article 7.4 – Conséquences de la désactivation/suppression de l'accès à l'Espace Client

La désactivation/suppression de l'accès à l'Espace Client entraînera une perte d'accès à l'espace personnel de l'Utilisateur et à ses services associés.

L'Utilisateur pourra toutefois retrouver ses billets dans ses emails ou, hors connexion à l'Espace Client, en se rendant sur les Supports Digitaux et en cliquant sur « Mon voyage ». Il renseigne alors son PNR et l'email renseigné lors de la réservation. Il peut ainsi accéder à ses billets et effectuer les modifications souhaitées (téléchargement, modification, annulation...).

La désactivation/suppression de l'Espace Client n'entraîne pas automatiquement l'effacement immédiat de l'ensemble des données personnelles.

L'Utilisateur peut faire valoir ses droits à l'effacement de ses données personnelles conformément à la Politique de Confidentialité disponible sur le Site de Trenitalia France.

Article 8 – Respect des Conditions Générales et Responsabilité

L'Utilisateur garantit l'exactitude de toutes les informations fournies dans le cadre de son inscription et est seul responsable de toute information erronée, incomplète ou obsolète. Il reconnaît que la fourniture d'informations exactes est nécessaire pour la bonne utilisation des Services.

L'Utilisateur est seul responsable de son utilisation de son Espace Client et des Services fournis.

L'utilisation de l'Espace Client et des Services ne peut avoir pour objectif et/ou conséquences le non-respect des Conditions Générales et de la Politique de confidentialité, ou de toutes autres règles, réglementations ou conditions applicables (ex : fraude).

Trenitalia France ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, de l'impossibilité d'accéder à l'Espace Client, et pour tout dommage direct ou indirect (y compris lié à l'équipement informatique, terminaux mobiles ou téléphones portables, à la perte de profits, d'opportunité, de chance, de préjudice commercial ou financier) résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'accéder à l'Espace Client et/ou du Support Digital sur lequel il est hébergé, et notamment du fait :

- de la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- des problèmes d'acheminement, de téléchargement et/ou de la perte de tout courrier électronique et, plus généralement, des problèmes provoquant la perte de toute donnée ;
- des conséquences de tout virus, anomalie, défaillance technique ;
- de tout autre dysfonctionnement du réseau internet ou de l'Espace Client, ainsi que de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché la bonne utilisation de l'Espace Client et des Services ;
- d'opérations de maintenance ;
- d'un cas de force majeure.

Trenitalia France n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

Trenitalia France décline toute responsabilité pour les pertes ou dommages subis par l'Utilisateur du fait d'une modification des conditions de mise à disposition de l'Espace Client, ou des présentes Conditions Générales, du fait d'une décision de Trenitalia France ou pour tout autre motif comme une mise en conformité avec les lois applicables ou une décision de justice.

De manière générale, Trenitalia France décline toute responsabilité pour les actions des partenaires commerciaux ou des opérateurs de transport tiers, y compris toute modification que ces partenaires commerciaux ou tiers peuvent apporter à leurs conditions générales, ou à leurs offres, et ayant un impact sur le contenu des Services et de l'Offre fournis.

Des liens hypertextes vers des sites internet administrés par des tiers peuvent être présents dans l'Espace Client afin de faciliter la recherche d'informations pour l'Utilisateur et améliorer le contenu des Supports Digitaux.

Trenitalia France ne peut être tenue pour responsable des informations, du contenu, des produits et/ou services proposés par ces sites et de leur utilisation par l'Utilisateur, ainsi que de leur disponibilité et de leur politique de confidentialité. Trenitalia France n'encourt aucune responsabilité pour toute transaction effectuée par l'Utilisateur sur un de ces sites tiers.

Trenitalia France se réserve le droit d'auditer l'Espace Client et les informations/données s'y trouvant, sans préavis, pour vérifier le respect des présentes Conditions Générales et de toutes autres règles, réglementations ou conditions applicables. Lors d'un audit, il est possible qu'un Utilisateur ne puisse pas être en mesure de se connecter à son Espace Client et/ou d'accéder à tous les Services.

De manière générale, l'Utilisateur s'engage à respecter les Conditions Générales et la Politique de confidentialité. En cas de non-respect (ex : fourniture de fausses informations), Trenitalia France se réserve le droit de supprimer l'Espace Client de l'Utilisateur conformément à l'article 7 « Désactivation et/ou suppression de l'Espace Client », et d'engager les éventuelles poursuites qu'elle jugerait nécessaire.

L'Utilisateur garantit Trenitalia France contre tout dommage que celle-ci pourrait connaître, et de manière générale dans tout cas où sa responsabilité pourrait être engagée, découlant de ou lié à l'utilisation de l'Espace Client, de tout matériel téléchargé ou chargé via l'Espace Client, de toute violation des droits d'un tiers ou d'une violation de la loi ou de la réglementation, ou de toute violation des Conditions Générales. Cette disposition ne sera pas interprétée comme limitant ou excluant toute autre réclamation ou recours que Trenitalia France pourrait faire valoir en vertu des Conditions Générales ou de la loi.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Trenitalia France, les autres entreprises ferroviaires ou ses partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Espace Client et aux Services qui leur appartiennent ou détiennent les droits d'usage y afférents. L'accès à l'Espace Client ne confère aucun droit à l'Utilisateur sur les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Espace Client et aux Services, qui restent la propriété exclusive de Trenitalia France, les autres entreprises ferroviaires ou ses partenaires.

Les éléments accessibles sur l'Espace Client, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que Trenitalia France, les autres entreprises ferroviaires ou ses partenaires détiennent.

Sauf dispositions signalées dans les Conditions Générales, l'Utilisateur ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie de l'Espace Client sans l'autorisation écrite préalable de Trenitalia France. L'Utilisateur est informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le scrapping ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément de l'Espace Client, y compris les Services et Offres qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales. L'exploitation non préalablement autorisée par Trenitalia France, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie de l'Espace Client pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon. Seul est autorisé l'usage d'une partie non substantielle de l'Espace Client à des fins strictement privées et non commerciales. L'insertion de liens hypertextes vers toute partie de l'Espace Client est interdite sans autorisation préalable et écrite de Trenitalia France.

Article 10 – Protection des données personnelles

Les données personnelles des Utilisateurs sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles notamment la loi dite « Informatique et Libertés » ainsi que le Règlement (UE) n°2016/679 Général sur la protection des données (RGPD).

Les informations relatives aux traitements de données personnelles dans le cadre de l'inscription, la gestion et la suppression de l'Espace Client sont disponibles dans la Politique de Confidentialité de Trenitalia France accessible sur son Site.

Article 11 – Modifications des Conditions Générales

Trenitalia France se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications aux Conditions Générales et à la Politique de confidentialité, du fait notamment de la nature évolutive des Services et/ou de l'Offre et/ou des règles applicables en matière de confidentialité.

Ces modifications peuvent entraîner une déconnexion à l'Espace Client. L'Utilisateur devra ainsi se reconnecter à son Espace Client conformément à l'article 4 « Connexion à l'Espace Client ».

Toute modification des Conditions Générales sera effective à compter de la date effective de publication des conditions générales modifiées. L'Utilisateur doit régulièrement consulter la rubrique « Conditions Générales » afin de prendre connaissance des modifications effectuées.

L'utilisation de l'Espace Client après l'entrée en vigueur des modifications implique l'acceptation par l'Utilisateur des conditions générales modifiées.

Dans le cas où l'Utilisateur refuserait ces nouvelles conditions générales, il devra procéder à la désactivation/suppression de l'accès à son Espace Client l'Utilisateur conformément à l'article 7 « Désactivation et/ou suppression de l'Espace Client ».

Article 12 – Réclamation

Toute réclamation relative à l'Espace Client doit être adressée via le formulaire pour les demandes d'information.

Article 13 – Droit applicable et Litiges

Dans la mesure autorisée par la réglementation applicable, notamment en matière de droit des consommateurs, les présentes Conditions Générales et toutes les obligations non-contractuelles en découlant sont régies par le droit français.

Sauf règle impérative différente, tout litige lié à leur interprétation et/ou exécution devra être porté devant le tribunal de Paris compétent.

L'Utilisateur pourra néanmoins préalablement recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis en droit français et notamment dans le Code de procédure civile et le Code de la consommation.

Article 14 – Nullité des Conditions Générales

Le fait que Trenitalia France ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Article 15 – Langue de référence

En cas de doute sur l'interprétation d'une disposition des Conditions Générales entre plusieurs versions traduites, la version française fera foi.