

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

(ci-après « CGUV »)

Veillez lire attentivement ces CGUV avant de procéder à vos achats de billets.

Ce dont nos juristes disent que nous devons vous prévenir

1 NOTICE IMPORTANTE A LIRE

- 1.1 En utilisant le site RAILWORLD et/ou en cliquant sur le bouton « LU ET ACCEPTÉ » sur la page de connexion/ création d'un COMPTE CLIENT, et/ou on procédant à l'achat d'un TITRE DE TRANSPORT, vous acceptez d'être lié(e) par ces CGUV lesquelles incorporent notre CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ, notre POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES et notre POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES.
- 1.2 Si vous n'êtes pas d'accord avec ses termes, vous ne devez ni utiliser le site, ni y faire des achats.
- 1.3 Les présentes CGUV, notre CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ, notre POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES et notre POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES (cf.) sont susceptibles de modifications à tout moment et sans préavis.
- 1.4 Ainsi, l'utilisation du SERVICE DE RÉSERVATION constitue l'acceptation de nos CGUV, de notre CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ, de notre POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES et de notre POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES en vigueur au moment de son utilisation.
- 1.5 Toute utilisation du site ou de l'application de RAILWORLD pour un achat de titre transport implique votre lecture, compréhension et acceptation, sans réserve, de nos CGUV, de notre CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ, de notre POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES et de notre POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES.

2 PREAMBULE - INTRODUCTION

- 2.1 RAILWORLD est une division de la société APG Maroc Sarl, (RAILWORLD) et une marque de service appartenant à celle-ci. RAILWORLD opère un site internet www.railworld.ma et une application mobile sous cette même marque. Ceux-ci vous permettent de consulter son SERVICE DE RÉSERVATION qui donne les horaires et les prix de trajets en train dans certains pays en dehors du Maroc, ainsi que la possibilité d'acheter des TITRES DE TRANSPORT (« BILLET » ou « BILLETS ») pour des trajets déterminés, notamment, mais pas exclusivement par le train, (ci-après : « SERVICE DE RÉSERVATION »).
- 2.2 RAILWORLD agit en tant qu'agent pour le compte de certains transporteurs et notamment des « OPÉRATEURS FERROVIAIRES » qui sont des compagnies étatiques ou privées opérant des trains dans un grand nombre de pays. RAILWORLD n'opère pas lui-même de services de transport. RAILWORLD est seulement responsable de la fourniture d'un SERVICE DE RÉSERVATION, dont la vente de BILLETS donnant accès à ces trains, ou autres formes de transport proposées par ses fournisseurs, dans les conditions prévues dans ces CGUV.
- 2.3 L'utilisation du SERVICE DE RÉSERVATION et tout achat de BILLET est soumise aux présentes CGUV y compris à notre CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ, notre POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES et notre POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES. Quand vous accédez, naviguez, utilisez notre site et les applications mobiles pour réserver et/ou acheter vos BILLETS, vous en prenez acte et reconnaissez avoir lu, compris et accepté ces CGUV. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces conditions, veuillez ne pas utiliser le SERVICE DE RÉSERVATION ou y faire des achats.

- 2.4 Vous (le CLIENT) reconnaissez avoir vérifié l'adéquation de notre SERVICE DE RÉSERVATION à vos besoins et avoir reçu de RAILWORLD toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire aux présentes en connaissance de cause.
- 2.5 Si vous faites des achats de BILLETS sur le site RAILWORLD, vous acceptez également que les informations concernant la conclusion ou l'exécution du contrat de vente de ces BILLETS vous soient envoyées par email.
- 2.6 Tous les éléments constitutifs du SERVICE DE RÉSERVATION (notamment les textes, graphismes, logos, sons, photos, animations, logiciels) sont la propriété légale de RAILWORLD. Ces éléments constitutifs sont protégés par les législations nationales et transnationales relatives au droit de la propriété intellectuelle et industrielle. Toute reproduction ou représentation, de tout ou partie du SERVICE DE RÉSERVATION, sur un quelconque support, présent ou futur, est interdite sauf autorisation expresse préalable de RAILWORLD.

3 NOS OPÉRATEURS FERROVIAIRES

3.1 Comment réserver avec RAILWORLD

- 1..1. Les trajets réservés sont exclusivement fournis par les OPÉRATEURS FERROVIAIRES ou, le cas échéant, par d'autres transporteurs représentés par RAILWORLD lesquels, pour les présentes, sont inclus dans le terme «OPÉRATEURS FERROVIAIRES». RAILWORLD vend les BILLETS de ces OPÉRATEURS FERROVIAIRES à travers son SERVICE DE RÉSERVATION.
- 1..2. RAILWORLD ne permet de réserver que les TITRES DE TRANSPORT proposés par ces mêmes OPÉRATEURS FERROVIAIRES.
- 1..3. Les TITRES DE TRANSPORT obtenus à travers le SERVICE DE RÉSERVATION sont soumis aux conditions générales de vente de l'OPÉRATEUR FERROVIAIRE concerné. Vous devez consulter ces conditions générales de vente, avant de passer votre commande et avant que vous n'effectuiez votre paiement.

4 FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE RÉSERVATION

- 4.1 Le SERVICE DE RÉSERVATION est accessible via Internet, par téléphone, chez des agences de voyage agréées et dans nos bureaux de Casablanca. Pour y accéder par Internet, le CLIENT doit disposer d'un terminal correctement connecté.
- 4.2 Par ailleurs, le CLIENT déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, et en particulier reconnaît :
- 4.3 Disposer du matériel et des logiciels conformes pour permettre le bon fonctionnement du SERVICE DE RÉSERVATION sur son terminal et être suffisamment compétent pour utiliser le SERVICE DE RÉSERVATION ;
- 4.4 Avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- 4.5 Qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.
- 4.6 Le SERVICE DE RÉSERVATION vise à vous fournir des informations sur les BILLETS proposés par les OPÉRATEURS FERROVIAIRES, afin de vous permettre de faire des réservations et à acheter ces mêmes BILLETS.
- 4.7 Tous les services RAILWORLD dont le SERVICE DE RÉSERVATION sont fournis «en l'état». RAILWORLD ne garantit ni que le SERVICE DE RÉSERVATION soit sans défaut, ni qu'il soit adapté à un usage particulier, ni que son système soit sécurisé. Vous assumez l'entière responsabilité et tout risque d'utilisation des services RAILWORLD.

- 4.8 RAILWORLD s'efforce de rendre le SERVICE DE RÉSERVATION fiable, mais il peut être interrompu, limité ou réduit en raison de travaux d'entretien, de maintenance périodique et de réparation, de limitations de transmission ou d'équipement, de pannes diverses ou des urgences y compris chez les OPÉRATEURS FERROVIAIRES avec lesquels RAILWORLD travaille.
- 4.9 La vitesse du réseau n'indique pas la vitesse à laquelle vous êtes connecté au SERVICE DE RÉSERVATION, ni celle de l'envoi ou réception des données. La vitesse réelle du réseau varie en fonction, entre autres, de la configuration de votre équipement informatique ou téléphone et de la compression et l'encombrement du réseau. L'exactitude et l'actualité des données envoyées ou reçues ne sont pas garanties et vous acceptez que des retards ou des omissions puissent survenir.
- 4.10 RAILWORLD n'est pas responsable des données, des messages ou des pages que vous pourriez perdre ou qui seraient mal acheminés en raison d'interruptions ou de problèmes de performances du SERVICE DE RÉSERVATION.
- 4.11 RAILWORLD se réserve le droit de suspendre immédiatement et sans préavis votre accès au SERVICE DE RÉSERVATION, si nous suspectons que vous transmettez un « virus » informatique (ou tout autre programme de manipulation capable de modifier d'autres programmes et de se répliquer).
- 4.12 RAILWORLD ne garantit pas qu'un réseau privé virtuel particulier (« VPN ») sera compatible avec le SERVICE DE RÉSERVATION.
- 4.13

5 OUVERTURE D'UN COMPTE CLIENT

- 5.1 L'inscription au SERVICE DE RÉSERVATION se fait en ligne sur le site www.railworld.com ou depuis l'APPLICATION MOBILE RAILWORLD en remplissant le formulaire prévu à cet effet.
- 5.2 Vous pouvez utiliser le SERVICE DE RÉSERVATION en tant que simple visiteur ou créer votre propre COMPTE CLIENT auprès de RAILWORLD.
- 5.3 La création d'un COMPTE CLIENT vous permet de finaliser des achats de BILLETS avec plus de facilité car le système gardera vos informations en mémoire.
- 5.4 En tout état de cause, pour utiliser le SERVICE DE RÉSERVATION, vous devrez préalablement avoir accepté en ligne les termes des présentes CGUV, en cochant la case appropriée lors de sa demande d'information, son achat ou la création d'un COMPTE CLIENT.
- 5.5 RAILWORLD se réserve la possibilité de refuser la création d'un compte ou l'accès au SERVICE DE RÉSERVATION pour tout motif légitime.
- 5.6 Système de codes d'authentification utilisé par RAILWORLD Si vous êtes un particulier et vous souhaitez ouvrir un COMPTE CLIENT RAILWORLD, vous devez créer des codes d'authentification composés d'un identifiant et d'un mot de passe qui vous permettent de vous authentifier et ainsi d'accéder au SERVICE DE RÉSERVATION.
- 5.7 Si vous êtes une agence de voyage ou une entreprise, votre identifiant et mot de passe seront émis par RAILWORLD et vous seront envoyés à l'adresse électronique que vous avez communiqué lors de l'ouverture du COMPTE CLIENT.
- 5.8 Vous êtes alors seul et entièrement responsable de l'utilisation, de la protection et de la confidentialité de votre identifiant et mot de passe et vous vous engagez à le tenir secret. En cas de perte ou de vol du mot de passe, vous êtes seul responsable de toute conséquence dommageable de cette perte ou de ce vol, et vous devez en informer RAILWORLD immédiatement et sans délai. En tout état de cause, la responsabilité de RAILWORLD ne pourra en aucun cas être engagée en cas de détournement de vos identifiants et/ou mots de passe par un tiers.
- 5.9 La confidentialité des échanges entre les PARTIES et l'authentification du CLIENT sont assurées par votre identifiant et votre mot de passe et par les normes de cryptages en vigueur utilisées par

RAILWORLD. Les protocoles de communication utilisés sont ceux habituellement utilisés sur Internet.

- 5.10 Vous êtes seul responsable de la communication, de l'utilisation et de la conservation des identifiants et mots de passe une fois que ces derniers vous auront été communiqués ou confirmés par RAILWORLD.
- 5.11 En tout état de cause, la responsabilité de RAILWORLD ne pourra en aucun cas être engagée en cas de détournement de ces identifiants et mots de passe par un tiers.
- 5.12 En cas d'oubli de l'identifiant ou du mot de passe, vous devrez cliquer sur le lien prévu à cet effet et suivre la démarche indiquée, afin d'obtenir de nouveaux codes d'identification.
- 5.13 Ce COMPTE CLIENT est réutilisable et vous permet ensuite de vous identifier via votre e-mail grâce à un mot de passe personnel pour finaliser vos transactions ultérieures, mais aussi de mettre à jour vos DONNÉES PERSONNELLES et retrouver vos différentes transactions (BILLETS et JUSTIFICATIFS DE PAIEMENT).
- 5.14 A l'issue de la validation de sa commande, le CLIENT reçoit par messagerie électronique un justificatif de paiement sur lequel figurent :
 - Le nom du CLIENT,
 - Les CODES CLIENT (adresse de messagerie de l'utilisateur ayant effectué l'achat),
 - La date des achats,
 - La référence de la commande,
 - La liste des BILLETS achetés,
 - Le mode de règlement choisi,
 - Le montant de la commande avec prix par BILLET.
- 5.15 En cas de paiement par carte bancaire, le CLIENT reçoit par messagerie électronique un ticket de paiement attestant du paiement par carte bancaire.
- 5.16 Vous devez vous assurer que l'adresse email que vous nous fournissez est correcte et que nos emails ne sont pas bloqués par votre fournisseur d'accès à l'Internet ou ne terminent pas directement dans votre dossier spam.
- 5.17 Vous pouvez aussi exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée à l'Article 16 « POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ».
- 5.18 Les présentes CGUV s'appliquent pendant toute la durée de mise à disposition du SERVICE DE RÉSERVATION par RAILWORLD et pour chaque achat de BILLET par le CLIENT.
- 5.19 RAILWORLD se réserve le droit de désactiver votre COMPTE CLIENT et/ou mot de passe à tout moment si, à notre avis, vous n'avez pas respecté l'une des dispositions des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES.
- 5.20 Lors de l'enregistrement de vos DONNÉES PERSONNELLES au moment de la création de votre COMPTE CLIENT ou accès à notre SERVICE DE RÉSERVATION, vous devez vous assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des données obligatoires, que vous fournissez et les mettre à jour, le cas échéant.

6 BILLETS

- 6.1 Chaque BILLET vendu par RAILWORLD est un droit dématérialisé, appelé billet électronique donnant droit seulement à une place, assise ou non, dans la classe indiquée sur le BILLET, dans le train qui y est indiqué et pour le trajet
- 6.2 Suite à tout achat sur le site de vente RAILWORLD, le ou les BILLETS, qui sont aussi des PREUVES D'ACHAT et des TITRES DE TRANSPORT, sont envoyés instantanément par email

à vous -même et/ou au(x) VOYAGEUR(S) ou, le cas échéant, à l'agence de voyage ayant fait la réservation, après vérification de la réception du paiement.

- 6.3 À l'issue du paiement et après la confirmation de commande et l'acceptation de ces CONDITIONS GÉNÉRALES, RAILWORLD vous fournit les informations nécessaires à la récupération du ou des BILLET(S).
- 6.4 Vous êtes informé au moment de la commande du format d'émission du BILLET sélectionné. Des instructions détaillées d'impression et d'utilisation sont contenues dans le panier et/ou l'email de confirmation pour chaque BILLET. Vous devez suivre scrupuleusement ces instructions. Il existe notamment deux formats (le billet classique, ou cartonné et le e-billet).
- 6.5 Pour plus d'informations sur la typologie des BILLETS des OPÉRATEURS FÉRROVIAIRES, il est conseillé de vous référer aux CGUV de ces mêmes OPÉRATEURS FÉRROVIAIRES.
- 6.6 Le(s) BILLET(S) sera/ont, soit imprimés par le CLIENT et remis au(x) VOYAGEUR(S), si celui-ci/ceux-ci n'est pas/ne sont pas le CLIENT lui-même, soit téléchargés sur un téléphone mobile, tablette ou ordinateur portable permettant l'affichage à l'écran. Le CLIENT, ou si le VOYAGEUR n'est pas le CLIENT ayant fait l'achat du BILLET, le VOYAGEUR devra présenter le ou les BILLETS imprimé(s) par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile, tablette ou ordinateur portable à l'entrée du quai de gare et/ou du train et/ou dans le train. Pour tout achat, le ou les BILLET(S) doit/doivent être en possession du VOYAGEUR pendant le trajet auquel son billet lui donne droit.
- 6.7 Le contrôle des BILLETS imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre/QR code en gare et/ou lors de l'accès au train pour lequel ils sont valables. Les BILLETS imprimés par l'acheteur, les informations figurant sur le BILLET ainsi que le code barre/QR Code doivent être bien lisibles. Les BILLETS illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront ni acceptés, ni valables. L'acheteur devra, par ailleurs, veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile, tablette ou ordinateur portable.
- 6.8 Le BILLET est uniquement valable pour le trajet en train indiqué sur le BILLET.
- 6.9 Les BILLETS ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite, sauf accord écrit préalable au voyage de RAILWORLD.
- 6.10 Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un BILLET électronique. La reproduction et l'utilisation d'une copie du BILLET sont passibles de poursuites pénales.
- 6.11 RAILWORLD apporte le plus grand soin dans la présentation et la description des résultats des recherches de trajets et de prix pour les BILLETS que nous vous présentons, dans un souci d'information. Cependant, en dépit de nos efforts et puisque les prix indiqués lors d'une recherche nous sont communiqués par les OPÉRATEURS FERROVIAIRES, nous ne pouvons pas garantir que toutes les informations de notre SERVICE DE RÉSERVATION soient correctes.
- 6.12 De par le fonctionnement des processus de tarification, les prix peuvent changer à tout instant et notamment entre leur présentation lors de la recherche et leur sélection définitive avant le paiement. Ainsi, nous vous indiquerons après la sélection des BILLETS l'heure jusqu'à laquelle les tarifs et places peuvent être garantis.
- 6.13 Veuillez noter que les prix des BILLETS ne sont garantis qu'après acceptation de votre paiement.
- 6.14 En cas de différence entre le montant présenté dans votre panier et le prix effectif des BILLETS au moment de votre paiement, vous serez informé de cette différence. Votre compte bancaire ne sera par conséquent pas débité du prix de ces TITRES DE TRANSPORT et les TITRES DE TRANSPORTS concernés ne vous seront pas remis.
- 6.15 RAILWORLD commercialise les BILLETS que les OPÉRATEURS FERROVIAIRES lui permettent de vendre en ligne. D'autres BILLETS peuvent être présentes sur le site ou

l'application RAILWORLD. S'ils sont indiqués comme « indisponibles » par l'OPÉRATEUR FERROVIAIRE, RAILWORLD ne peut les proposer à la vente.

7 PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

- 7.1 Les prix des BILLETS sont indiqués en dirhams toutes taxes comprises et s'entendent hors participation aux frais de traitement et d'émission du BILLET (« FRAIS DE DOSSIER »).
- 7.2 Vos réservations sont tenus en mémoire dans votre panier d'achats pendant 15 (quinze) minutes. Vous devez payer pour l'ensemble des BILLETS présents dans votre panier, mais vous pouvez éliminer librement tout BILLETS qui ne vous intéressent pas avant de faire votre paiement.
- 7.3 Si vous êtes un particulier, vous pouvez régler vos achats de BILLETS sur le site www.railworld.com par carte bancaire après acceptation par le CLIENT des présentes CGUV. Vous pouvez également régler votre agence de voyage selon vos accords avec celle-ci ou en passant dans nos bureaux au 5 Avenue de FAR à Casablanca en liquide, par carte bancaire.
- 7.4 Si vous êtes une agence de voyage ou une entreprise, vos règlements seront prélevés sur votre dépôt de garantie et RAILWORLD vous enverra la facture correspondante par email. À votre demande, RAILWORLD peut aussi vous envoyer une facture papier.
- 7.5 Les paiements par carte sont effectués en DIRHAMS ou en EURO, toutes taxes comprises (TTC). Tout règlement physique se doit d'être fait en DIRHAMS.
- 7.6 Avant de pouvoir payer, Vous devez valider et ainsi accepter les présentes CGUV ainsi que les conditions générales des OPÉRATEURS FERROVIAIRES commercialisant les TITRES DE TRANSPORT concernés, en cochant à l'endroit indiqué.
- 7.7 Si vous décidez de payer votre TITRE DE TRANSPORT en utilisant une carte de crédit ou de débit étrangère, vous serez seul responsable des frais de change, dont, par exemple, marges et commissions bancaires. Les changements apportés à votre TITRE DE TRANSPORT ou les remboursements effectués pourront également être affectés par ces frais de change.
- 7.8 Frais de carte bancaire et de crédit :
 - 1..4. Certaines banques ou cartes de crédit imposent des frais pour les transactions. Si vous effectuez une réservation avec une carte de crédit internationale, votre banque peut convertir le montant du paiement dans votre devise locale et vous facturer des frais de conversion.

7.8.1

8 FORCE MAJEURE

- 8.1 L'inexécution par RAILWORLD ou par l'un de ses OPÉRATEURS FERROVIAIRES de tout ou partie des obligations qui lui incombent en vertu des présentes, en raison de faits considérés comme cas de force majeure, telle que définie par l'Article 269 du DOC et, notamment, les actes des autorités gouvernementales, embargos, désastres naturels imprévus et d'autres phénomènes généralement considérés comme constituant des forces majeures, ne donnera pas lieu à indemnité au profit du CLIENT.
- 8.2 Les BILLETS émis par RAILWORLD sont assujettis aux conditions générales de vente des OPÉRATEURS FERROVIAIRES assurant les trajets. Les conditions de réclamation et vos droits à un éventuel remboursement en cas de force majeure sont celles stipulées par les OPÉRATEURS FERROVIAIRES.
- 8.3 Il est établi entre les parties que l'apparition d'un évènement de force majeure donnera lieu automatiquement à la suspension des délais d'exécution pendant la durée dudit évènement.

9 RECLAMATIONS

- 9.1 Aucun retard raisonnable dans le délai de la réalisation de la prestation par l'OPÉRATEUR FERROVIAIRE n'autorise le CLIENT à annuler sa commande ou à demander des dommages et intérêts.
- 9.2 Certains OPÉRATEURS FERROVIAIRES ne nous autorisent pas à mettre en œuvre ni les procédés de remboursement suite à une annulation, ni les dédommagements pour les trajets annulés/perturbés.
- 9.3 Dans le cas où un OPÉRATEUR FERROVIAIRE nous permette d'émettre un remboursement ou un dédommagement en leur nom, nous prenons de dossier en charge. Dans le cas contraire, nous vous fournirons les coordonnées de l'OPÉRATEUR FERROVIAIRE concerné et vous devrez faire votre réclamation directement auprès de celui-ci.

10 LIMITE DE RESPONSABILITÉ DE RAILWORLD

- 10.1 RAILWORLD s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de son SERVICE DE RÉSERVATION.
- 10.2 La responsabilité de RAILWORLD ne pourra pas être engagée, de manière générale, dans les cas suivants :
 - 10.2.1 Non-respect des conditions d'ouverture de COMPTE CLIENT ou d'utilisation du SERVICE DE RÉSERVATION ou des recommandations de RAILWORLD ;
 - 10.2.2 Interruption du SERVICE DE RÉSERVATION due à une opération de maintenance ;
 - 10.2.3 Cas de force majeure tel que défini à l'Article 8 des présentes ;
 - 10.2.4 Fait d'un tiers ;
 - 10.2.5 Problèmes de fiabilité de la transmission des données, temps d'accès, éventuelles restrictions ou interruptions ;
 - 10.2.6 Toute modification de donnée téléchargeable par le CLIENT, pouvant être réalisée par le CLIENT ou toute autre personne ;
 - 10.2.7 Intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du CLIENT.
- 10.3 Le CLIENT ou toute autre personne utilisant le SERVICE DE RÉSERVATION ne pourra engager la responsabilité de RAILWORLD en cas de dommage survenu à l'occasion de son utilisation.
- 10.4 RAILWORLD ne saurait en aucun cas être reconnue comme responsable et tenue de réparer d'éventuels dommages directs, indirects et/ou immatériels subis par le CLIENT à l'occasion de l'utilisation du SERVICE DE RÉSERVATION comme par exemple, à titre indicatif, les pertes d'exploitations, de chiffres d'affaires, préjudices commerciaux, perte de données... .
- 10.5 Le CLIENT est seul responsable de la configuration du matériel et des logiciels informatiques qu'il utilise. RAILWORLD n'a aucune obligation de conseil ou d'assistance relative aux matériels nécessités pour l'utilisation du SERVICE DE RÉSERVATION.
- 10.6 Le CLIENT garantit RAILWORLD contre toute action, procédure judiciaire ou autre intentée par un tiers contre RAILWORLD du fait d'une utilisation non conforme.
- 10.7 Le CLIENT s'engage à faire un usage du SERVICE DE RÉSERVATION en conformité avec les stipulations des présentes et/ou de toutes instructions spécifiques communiquées par RAILWORLD dans le respect de toute législation ou réglementation applicable du Royaume du Maroc.
- 10.8 Même si RAILWORLD a été informé de la possibilité de dommages, nous ne pourrions être tenus responsables ni envers vous ni envers tout autre tiers pour des dommages découlant de l'utilisation du SERVICE DE RÉSERVATION, incluant mais sans limitation : dommages punitifs, exemplaires, accidentels, spéciaux ou consécutifs, perte d'objets en tout genre ou dommages à la

vie privée ou à la sécurité, blessure à la personne ou dommages matériels, ou de tout dommage résultant de l'interruption ou de l'échec du SERVICE DE RÉSERVATION, de la perte de profit, de la perte de l'activité, de la perte de données, de la perte pour accès non autorisé ou des virus ou autres composants nuisibles, du coût des produits et services de remplacement, le contenu de toute transmission de données, communication ou message transmis ou reçu par votre appareil, l'accès au web, l'interception ou la perte de toute donnée ou transmission, ou les pertes résultant de tout bien ou service acheté ou de messages ou de données reçus ou transactions réalisées avec le SERVICE DE RÉSERVATION. Par ailleurs, vous vous engagez à ne pas avoir recours à, à initier ou à participer à une action collective contre RAILWORLD.

10.9 Annulations, remboursements et dédommagement pour les trajets retardés ou annulés :

- 10.9.1 Les BILLETS sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de remboursement prévues par les OPÉRATEURS FÉRROVIAIRES pour chaque type de BILLET. Si vous désirez annuler votre BILLET, vous devez suivre les instructions communiquées lors de votre réservation ainsi que dans l'email de confirmation.
- 10.9.2 Si le service sur lequel vous avez fait une réservation est annulé ou fortement perturbé, vous pouvez éventuellement obtenir un remboursement ou un dédommagement. Vous êtes informé que les BILLETS obtenus à travers le SERVICE DE RÉSERVATION sont soumis aux conditions générales des OPÉRATEURS FÉRROVIAIRES respectifs.
- 10.9.3 Tout particulièrement, il est à noter que certains OPÉRATEURS FÉRROVIAIRES peuvent appliquer une retenue sur le prix du BILLET en cas de demande de remboursement.
- 10.9.4 Vous pouvez consulter ces conditions lors de l'achat avant d'effectuer son paiement. Dans les cas où les OPÉRATEURS FÉRROVIAIRES nous permettent d'émettre un remboursement ou un dédommagement en leur nom, nous prendrons en charge le dossier. Dans le cas contraire, nous vous fournirons les coordonnées de l'OPÉRATEUR FÉRROVIAIRE concerné et vous devrez faire votre réclamation directement auprès de cette société.

10.10 Responsabilité

- 10.10.1 Les services de transport achetés par l'intermédiaire du SERVICE DE RÉSERVATION vous sont fournis par les OPÉRATEURS FÉRROVIAIRES.
- 10.10.2 Les conditions générales d'utilisation et de vente imposées par l'OPÉRATEUR FÉRROVIAIRE s'appliqueront à tous les services de transport qui vous sont fournis, conformément aux TITRES DE TRANSPORT que vous avez réservés et achetés par l'intermédiaire du SERVICE DE RÉSERVATION.
- 10.10.3 Vous prenez acte que vous serez responsable financièrement de toute réservation effectuée par le biais du SERVICE DE RÉSERVATION depuis votre COMPTE CLIENT, ainsi que de toutes les pertes raisonnables et prévisibles subies par RAILWORLD du fait de votre violation des CGUV ou de votre négligence lors de l'utilisation du SERVICE DE RÉSERVATION .RAILWORLD ne fournit pas de service de transport mais est seulement responsable de la fourniture du SERVICE DE RÉSERVATION.

11 DROIT DE RETRACTATION

Vous êtes informé qu'en vertu de la législation applicable aux consommateurs, les BILLETS ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation.

12 CESSION ET TRANSFERABILITE

Les BILLETS sont nominatifs. Le CLIENT ne peut ni céder ni transférer ni ses droits ni ses responsabilités en vertu de son achat d'un BILLET sur le site ou sur l'application RAILWORLD.

13 LA CHARTE DE CONFIDENTIALITE RAILWORLD

La protection de votre vie privée est une priorité essentielle pour RAILWORLD, et nous utilisons ces données pour vous fournir les produits que vous achetez sur nos sites. Sinon, vous ne pourriez pas acheter vos titres de transport et abonnements !

A ce titre, voici les huit principes auxquels veillent l'entreprise RAILWORLD et l'ensemble de ses collaborateurs :

Ne jamais collecter ou n'exploiter de données sans une finalité précise et légitime ; ne collecter des données que dans l'un des cadres suivants :

Les données sont nécessaires à l'exécution des contrats et des prestations demandées. Vous avez donné votre consentement exprès et spécifique au traitement. Nous avons un intérêt légitime dûment justifié pour traiter vos données

- Ne collecter et n'exploiter que les données strictement nécessaires aux traitements ;
- Ne conserver les données que pour une durée limitée et cohérente avec les services fournis ;
- Assurer en permanence la qualité et la sécurité des données ;
- Ne réaliser de transferts de données que quand cela est nécessaire, et dans le respect des règles légales et de sécurité ;
- Vous fournir en permanence une information claire et transparente ;
- Veiller au respect de vos droits et des conditions de leur exercice.

La présente charte de confidentialité s'applique à l'ensemble des sites, application mobile et services RAILWORLD (ci-après les « services RAILWORLD »).

RAILWORLD est une société indépendante de Rail Europe, et, de fait, ces deux sociétés sont responsables de leurs propres traitements de données personnelles. RAILWORLD a pour objet social la distribution de titres de transports et l'information voyageurs, objets de ses propres traitements, opérés sous l'empire de la présente charte de confidentialité.

14 NOTRE POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

La plateforme RAILWORLD peut être amenée à collecter différentes DONNÉES PERSONNELLES afin de nous permettre de fournir le ou les services demandés. Cette collecte peut s'effectuer soit via des formulaires renseignés soit directement par vos soins lors de transactions «en ligne», soit par un opérateur de billetterie selon les renseignements que vous lui fournissez.

Les DONNÉES PERSONNELLES recueillies dans le cadre des services proposés sur www.railworld.com sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à APG MAROC Sarl de gérer les services qui vous sont proposés via cette plateforme informatique.

Notre plateforme de billetterie permet la collecte d'informations personnelles ayant pour utilisation les listes de diffusion suivantes :

- Notre « NEWSLETTER » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur nos services et les voyages par le train.
- Des envois d'informations et d'offres commerciales sur des réseaux sociaux

En cochant la ou les cases correspondantes sur nos formulaires, vous donnez votre consentement à être contacté par notre SERVICE DE RÉSERVATION.

Chaque envoi contient un lien [http](#) vous permettant de vous désabonner à tout moment.

Les données collectées par notre plateforme ne sont en aucun cas cédées ou commercialisées par des tiers. Elles peuvent néanmoins, et le cas échéant, être exploitées et transférées sur des applications tierces dans le cadre de différents traitements :

- Pour le traitement de la transaction bancaire, lors de l'achat en ligne

Lors de l'achat en ligne par carte bancaire, aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur notre plateforme.

- Dans le cadre du routage des e-mails transactionnels

Afin d'optimiser la délivrabilité de nos e-mails transactionnels (envoi de billets et confirmation de création de COMPTE CLIENT...) et en utilisant la plateforme de routage d'e-mails.

- Dans le cadre de l'exploitation des listes de diffusion

Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, et de router les informations concernées

- Pour des opérations de contrôle de billets

Les opérateurs ferroviaires peuvent collecter les informations lors du contrôle des billets en utilisant des plateformes ou systèmes en dehors du contrôle de RAILWORLD.

- Dans le cadre d'analyses ou d'étude de nos ventes, de nos clients et abonnés/adhérents

Dans le cadre de notre politique marketing et de notre gestion d'activité, nous pouvons être amenés à effectuer des traitements automatisés (profilage) ou semi-automatisés (requêtage) sur les données collectées à des fins d'études statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'information ou d'offres commerciales sur nos activités.

Dans ce cadre, vous pouvez exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée ci-dessous

- Dans le cadre de notre analyse d'audience sur notre plateforme

(Voir chapitre NOTRE POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES)

- Durée de conservation

Nous conserverons vos informations personnelles sur nos systèmes aussi longtemps que nécessaire pour l'activité concernée, sauf demande de fermeture du COMPTE CLIENT et d'exercice de votre droit à l'oubli - et dans le respect et la limite des obligations légales de conservation de document relatives à notre activité commerciale.

Ainsi un COMPTE CLIENT resté sans activité pendant plus de 3 ans pourra être fermé par nos soins et ses données anonymisées.

15 GESTION DE VOS COMMENTAIRES

15.1 Quand vous laissez un commentaire sur le site RAILWORLD ou sur l'un des réseaux sociaux où RAILWORLD est présent, les données inscrites, mais aussi votre adresse IP et l'agent utilisateur de votre navigateur pour connaître vos avis concernant l'utilisation du SERVICE DE RÉSERVATION.

15.2 L'auteur d'un commentaire doit renseigner uniquement son prénom et son adresse mail. Seul le prénom de l'utilisateur est publié avec le commentaire afin qu'aucun visiteur ne puisse remonter jusqu'à lui. Les informations à caractère personnel indiquées peuvent être rectifiées ou supprimées à tout moment sur demande de l'utilisateur en employant notre FORMULAIRE DE CONTACT.

- 15.3 Les commentaires des visiteurs peuvent être vérifiés à l'aide d'un service automatisé de détection des commentaires négatifs.
- 15.4 Si vous laissez un commentaire, le commentaire et ses métadonnées sont conservés indéfiniment par RAILWORLD.
- 15.5

16 ROLES ET ENGAGEMENTS DU CLIENT

- 16.1 Le CLIENT s'engage à avertir immédiatement RAILWORLD de toute utilisation non autorisée de ses informations, RAILWORLD ne pouvant être tenue pour responsable des dommages éventuellement causés par une personne non autorisée utilisant ses identifiants et ses mots de passe
- 16.2 Le CLIENT s'engage à informer le SERVICE DE RÉSERVATION et le FOURNISSEUR DE SERVICES s'il constate qu'une des données affichées à son sujet n'est pas correcte.
- 16.3 Le CLIENT est encouragé à se déconnecter à la fin de sa navigation, d'autant plus sur un appareil public ou qui ne lui appartient pas.
- 16.4 Les termes des présentes CGUV peuvent être amendés. Il appartient au CLIENT de s'informer des CGUV en vigueur

17 VOS DROITS D'ACCES, RECTIFICATION, OUBLI, LIMITATION, PORTABILITE, OPPOSITION EN MATIERE DE DONNEES PERSONNELLES

- 17.1 Pour toute information ou afin d'exercer vos différents droits (accès, rectification, oubli, limitation, portabilité, opposition...) sur les traitements de vos DONNÉES PERSONNELLES gérées par APG MAROC Sarl, vous pouvez contacter le responsable du traitement des données :
- Par mail : sales@railworld.ma
- Par téléphone au +212 (0)6 61 09 10 12
- Par courrier signé à l'attention à : APG Maroc Sarl, 5 avenue de FAR, 7^{ème} étage, 20050 CASABLANCA, Maroc
- 17.2 APG Maroc Sarl s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer le respect de la protection des données à caractère personnel selon la loi marocaine 09-08 concernant la Protection des données.
- 17.3 En cas de violation de droits constatée dans le traitement de vos DONNÉES PERSONNELLES, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel (CNDP) dont le siège est situé :
- Angle Boulevard Annakhil et Avenue Mehdi Ben Barka,
Immeuble Les Patios, 3^{ème} étage
Hay Ria, RABAT,
Maroc
- Téléphone : (212) 5 37 57 11 2
- 17.4 En cas de manquement du CLIENT aux présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, une utilisation frauduleuse du SERVICE DE RÉSERVATION et/ou non conforme aux présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, l'accès au SERVICE DE RÉSERVATION sera immédiatement suspendu sans préavis et ce sans préjudice aux autres stipulations des présentes et/ou de toute action judiciaire que RAILWORLD pourrait tenter à l'encontre du CLIENT.

18 NOTRE POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES

- 18.1 Lors de votre première connexion sur le site web www.railworld.com, un bandeau en bas de votre écran vous avertit que des informations relatives à votre navigation sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers dénommés « cookies ».
- 18.2 Notre information générale sur l'utilisation des cookies vous permet de mieux comprendre les dispositions que nous mettons en œuvre en matière de navigation sur notre site web. Elle vous informe notamment sur l'ensemble des cookies présents sur notre site web, leur finalité et vous donne la marche à suivre pour les paramétrer.
- 18.3 Informations générales sur les cookies présents sur notre site
- 18.3.1 RAILWORLD, éditeur du dit site web, pourra procéder à l'implantation d'un cookie sur le disque dur de votre terminal (ordinateur, tablette, mobile etc.) afin de vous garantir une navigation fluide et optimale sur notre site Internet.
- 18.3.2 Les « cookies » (ou témoins de connexion) sont de petits fichiers texte de taille limitée qui nous permettent de reconnaître votre ordinateur, votre tablette ou votre mobile aux fins de personnaliser les services que nous vous proposons.
- 18.3.3 Les informations recueillies par le biais des cookies ne permettent en aucune manière de vous identifier nominativement. Elles sont utilisées exclusivement pour nos propres besoins afin d'améliorer l'interactivité et la performance de notre site web et de vous adresser des contenus adaptés à vos centres d'intérêts.
- 18.3.4 Aucune de ces informations ne fait l'objet d'une communication auprès de tiers sauf lorsque RAILWORLD a obtenu au préalable votre consentement ou bien lorsque la divulgation de ces informations est requise par la loi, sur ordre d'un tribunal ou toute autorité administrative ou judiciaire habilitée à les connaître.
- 18.3.5 Pour mieux vous éclairer sur les informations que les cookies identifient, vous trouverez ci-dessous un tableau listant les différents types de cookies susceptibles d'être utilisés sur le site web de RAILWORLD, leur nom, leur finalité ainsi que leur durée de conservation.
- 18.4 Configuration de vos préférences sur les cookies :
- 18.4.1 Vous pouvez accepter ou refuser le dépôt de cookies à tout moment
- 18.4.2 Lors de votre première connexion sur le site web de RAILWORLD, une bannière présentant brièvement des informations relatives au dépôt de cookies et/ou de technologies similaires apparaît en bas de votre écran. Cette bannière vous avertit qu'en poursuivant votre navigation sur le site de RAILWORLD (en chargeant une nouvelle page ou en cliquant sur divers éléments du site par exemple), soit vous acceptez le dépôt de cookies sur votre terminal, soit vous avez sélectionné certains cookies, soit vous avez tout refusé à l'exception des « cookies fonctionnels » indispensables au bon fonctionnement du site ou de l'application..
- 18.4.3 Les cookies exemptés de consentement :
- Conformément aux recommandations de la CNDP (cf.), certains cookies sont dispensés du recueil préalable de votre consentement dans la mesure où ils sont strictement nécessaires au fonctionnement du site internet ou ont pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique.
 - Il s'agit notamment des cookies d'identifiant de session, d'authentification, de session d'équilibrage de charge ainsi que des cookies de personnalisation de votre interface. Ces cookies sont intégralement soumis à la présente politique dans la mesure où ils sont émis et gérés par RAILWORLD.
- 18.4.4 Les cookies nécessitant le recueil préalable de votre consentement :

- Cette exigence concerne les cookies émis par des tiers et qui sont qualifiés de « persistants » dans la mesure où ils demeurent dans votre terminal jusqu'à leur effacement ou leur date d'expiration.
- De tels cookies étant émis par des tiers, leur utilisation et leur dépôt sont soumis à leurs propres politiques de confidentialité dont vous trouverez un lien ci-dessous. Cette famille de cookies regroupe les cookies de mesure d'audience (notamment PIWIK), les cookies publicitaires, ainsi que les cookies de partage de réseaux sociaux (notamment de Facebook, YouTube, Twitter et LinkedIn).
- Les cookies de mesure d'audience établissent des statistiques concernant la fréquentation et l'utilisation de divers éléments du site web (comme les contenus/pages que vous avez visité). Ces données participent à l'amélioration de l'ergonomie du site web de RAILWORLD. Un outil de mesure d'audience est utilisé sur le site internet : Google Analytics, dont la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ est disponible à partir du lien suivant :

[#">https://www.google.com/analytics/learn/privacy.html?hl=fr #](https://www.google.com/analytics/learn/privacy.html?hl=fr)

18.4.5 Les cookies de partage des réseaux sociaux sont émis et gérés par l'éditeur du réseau social concerné. Sous réserve de votre consentement, ces cookies vous permettent de partager facilement une partie du contenu publié sur le site de RAILWORLD notamment par l'intermédiaire d'un « bouton » applicatif de partage selon le réseau social concerné. Trois types de cookies de partage des réseaux sociaux sont présents sur le site de RAILWORLD :

- Facebook, dont vous pouvez consulter la politique en matière de cookies en cliquant sur le lien suivant : [#">https://fr- fr.facebook.com/policies/cookies/ #](https://fr-fr.facebook.com/policies/cookies/#)
- Twitter, dont vous trouverez les options dédiées au contrôle ou à la restriction de l'utilisation des cookies ainsi que la politique d'utilisation des cookies : [#">#">https://support.twitter.com/articles/20170518# #](https://support.twitter.com/articles/20170518##)
- YouTube, dont vous trouverez l'aide nécessaire pour supprimer les cookies à partir du navigateur Google Chrome en cliquant sur le lien suivant : [#">#">#">https://support.google.com/youtube/answer/32050?hl=fr #](https://support.google.com/youtube/answer/32050?hl=fr) mais également la politique complète en matière de cookies à partir du lien suivant : [#">#">#">https://www.google.fr/intl/fr/policies/technologies/cookies/ #](https://www.google.fr/intl/fr/policies/technologies/cookies/#)

18.4.6 Vous disposez de divers outils de paramétrage des cookies :

La plupart des navigateurs Internet sont configurés par défaut de façon à ce que le dépôt de cookies soit autorisé. Votre navigateur vous offre l'opportunité de modifier ces paramètres standard de manière à ce que l'ensemble des cookies soit rejeté systématiquement ou bien à ce qu'une partie seulement des cookies soit acceptée ou refusée en fonction de leur émetteur.

NOTE IMPORTANTE : Nous attirons votre attention sur le fait que le refus du dépôt de cookies sur votre terminal est néanmoins susceptible d'altérer votre expérience d'utilisateur ainsi que votre accès à certains services ou fonctionnalités du site web RAILWORLD. Le cas échéant, RAILWORLD décline toute responsabilité concernant les conséquences liées à la dégradation de vos conditions de navigation qui interviennent en raison de votre choix de refuser, supprimer ou bloquer les cookies nécessaires au fonctionnement du site. Ces conséquences ne sauraient constituer un dommage et vous ne pourrez prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Votre navigateur vous permet également de supprimer les cookies existants sur votre terminal ou encore de vous signaler lorsque de nouveaux cookies sont susceptibles d'être déposés sur votre terminal. Ces paramétrages n'ont pas d'incidence sur votre navigation mais vous font perdre tout le bénéfice apporté par le cookie.

Veillez ci-dessous prendre connaissance des multiples outils mis à votre disposition afin que vous puissiez paramétrer les cookies déposés sur votre terminal.

18.4.7 Le paramétrage de votre navigateur Internet

Chaque navigateur Internet propose ses propres paramètres de gestion des cookies. Pour savoir de quelle manière modifier vos préférences en matière de cookies, vous trouverez ci-dessous les liens vers l'aide nécessaire pour accéder au menu de votre navigateur prévu à cet effet :

- Chrome : [#](https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr)
- Firefox : [#](https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies)
- Internet Explorer : [#](https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie=ie-11)
- Opera : [#](http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html)

19 COMPETENCE ET JURIDICTION

- 19.1 Les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, et plus généralement les relations établies entre le CLIENT et RAILWORLD sont soumises au droit marocain. Tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat est soumis au droit marocain.
- 19.2 En cas de dispute entre le CLIENT et RAILWORLD, le CLIENT informera RAILWORLD par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel avec accusé de réception et lecture à l'adresse mail indiquée ci-dessus
- 19.3 A défaut d'accord amiable, la seule juridiction reconnue et acceptée par les parties est le Tribunal de Commerce du siège de RAILWORLD.
- 19.4 Le CLIENT et RAILWORLD conviennent de faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir concernant l'interprétation ou l'exécution de ces CONDITIONS GÉNÉRALES.
- 19.5 Les PARTIES peuvent choisir, d'un commun accord, de nommer un MEDIATEUR ou ARBITRE UNIQUE pour assurer une médiation ou un arbitrage, selon les règles de la Chambre de Commerce Internationale qui rendra sa sentence à Casablanca et en français.
- 19.6 Les PARTIES acceptent que la décision du MEDIATEUR ou ARBITRE UNIQUE est finale et les engage.
- 19.7 Si le dispute ne peut être résolu à l'amiable entre les PARTIES et ils ne nomme pas de MEDIATEUR ou ARBITRE UNIQUE au plus tard 60 (soixante) jours calendaires après mise en demeure, les PARTIES donnent compétence au Tribunaux compétents du siège social du VENDEUR, sauf exception à la demande exclusive du VENDEUR, selon les termes du Paragraphe 13.2, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister dans les documents commerciaux et administratifs de l'ACHETEUR puissent faire obstacle à l'application de la présente clause.

20 ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 20.1 Vous reconnaissez avoir eu communication, des présentes CGUV préalablement à la passation de votre commande, d'une manière lisible et compréhensible pour vous en langue française.
- 20.2 En cas de désaccord persistant sur l'application ou l'interprétation des présentes, et à défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis au Tribunal de Commerce de Casablanca.

