

## Conditions générales pour l'acquisition et l'utilisation du demi-tarif PLUS.

### Remarques préliminaires.

L'acquisition et l'utilisation du demi-tarif PLUS sont régies par les tarifs actuels des différentes entreprises suisses de transport (ci-après «les ET»), notamment les tarifs pour l'abonnement demi-tarif PLUS (tarif 658) et les remboursements (tarif 600.9), qui peuvent être consultés dans les points de vente desservis ou en ligne ([www.allianceswisspass.ch/TarifsPrescriptions](http://www.allianceswisspass.ch/TarifsPrescriptions) et [cff.ch/tarif](http://cff.ch/tarif)). Les conditions suivantes sont extraites des tarifs et comprennent les principales dispositions qui règlent les relations entre la partie contractante titulaire d'un abonnement demi-tarif PLUS et les ET, représentées par les Chemins de fer fédéraux suisses CFF, 3000 Berne 65 (ci-après «les CFF»).

### Le demi-tarif PLUS.

Le demi-tarif PLUS est un produit des transports publics suisses servant de moyen de paiement sur les canaux de vente numériques des transports publics pour l'achat de titres de transport personnels. Il est proposé avec des avoirs de différents montants.

En concluant un contrat demi-tarif PLUS, et après versement du prix du paquet, la partie contractante dispose d'un avoir personnel avec lequel elle peut payer ses titres de transport personnels sur les canaux numériques pendant une année au maximum.

Le demi-tarif PLUS se compose de l'apport (paiement) de la cliente ou du client et du bonus. Le bonus est octroyé par la branche des transports publics selon des règles définies. Lors de l'utilisation de l'avoir, les titres de transport sont d'abord payés avec l'apport. La phase du bonus commence une fois que cet apport est épuisé. Les titres de transport sont dès lors payés avec le bonus. La phase du bonus se termine soit à l'échéance du paquet au bout d'un an (au terme du dernier jour de validité du paquet), soit avant le dernier jour de validité du paquet une fois que l'avoir (apport + bonus) est épuisé, soit après la résiliation du contrat.

Le paquet demi-tarif PLUS rattaché au contrat a une durée de validité maximale d'une année, comprise entre le premier et le dernier jour de validité.

Contrairement à d'autres abonnements, le demi-tarif PLUS n'est ni émis physiquement, ni référencé sur le SwissPass. La cliente ou le client peut consulter le compte «demi-tarif PLUS» sur la plate-forme «[swisspass.ch](http://swisspass.ch)», après avoir correctement saisi et vérifié ses identifiants SwissPass. Le compte est également disponible (pour paiement/utilisation) sur les canaux de distribution numériques des transports publics activés par la cliente ou le client. Seuls les canaux numériques et personnalisés proposés par les entreprises de transport pour l'utilisation du demi-tarif PLUS sont disponibles.

### Conclusion du contrat demi-tarif PLUS.

Le demi-tarif PLUS implique la conclusion d'un contrat et le paiement d'un montant (apport) par la cliente ou le client.

Le demi-tarif PLUS est proposé à différents prix pour les deux groupes de client-e-s «Jeune» (de 6 ans à la veille des 25 ans) et «Adulte» (dès 25 ans révolus).

Le demi-tarif PLUS n'est ni émis physiquement (p. ex. carte SwissPass), ni référencé sur le SwissPass. Il s'agit d'un produit entièrement numérique.

Le demi-tarif PLUS n'est pas transmissible et ne peut pas être mis en dépôt.

Le demi-tarif PLUS est disponible via les canaux de distribution suivants des transports publics:

- points de vente desservis des transports publics équipés d'appareils de vente électroniques;
- canaux en ligne (webshops ou applications).

Le premier jour de validité du demi-tarif PLUS peut être au plus tôt le lendemain du jour de l'achat. Exemple: le 10 janvier 2025, la partie contractante peut acheter un demi-tarif PLUS valable à partir du 11 janvier 2025 ou d'une date ultérieure, mais la validité du demi-tarif PLUS ne peut pas débuter le 10 janvier 2025. Hormis cette règle, le premier jour de validité peut être fixé librement (date mobile), en tenant compte du délai de prévente de deux mois.

### Contrat.

La conclusion du contrat va de pair avec l'ouverture d'un compte client et la mise à disposition d'un accès au moyen de paiement demi-tarif PLUS pour la partie contractante.

Le demi-tarif PLUS n'est disponible qu'à condition de conclure un contrat et de respecter les conditions générales. Il n'est pas soumis à une durée contractuelle minimale. Le contrat est conclu entre la partie contractante et les entreprises de transport, représentées par les CFF.

Le contrat est conclu aux conditions ci-après.

- La partie contractante doit impérativement être la personne qui voyage.
- Elle doit posséder un identifiant SwissPass personnel.
- Son numéro de téléphone portable doit avoir été vérifié (authentification à deux facteurs par SMS).
- Son identité doit avoir été vérifiée au moyen d'une pièce d'identité officielle.

Chaque partie contractante conclut le contrat relatif au demi-tarif PLUS pour une durée indéterminée.

Parallèlement à la conclusion du contrat, un compte débiteur est ouvert pour la partie contractante. L'avoir sur ce compte est versé uniquement en cas de résiliation. Le paiement s'effectue toujours sur le numéro IBAN du compte bancaire ou postal, et jamais en espèces.

Dans le cas d'une représentation légale, un «document de désignation» (au format A4) doit être remis comme justificatif. Ce document confirme l'habilitation de la représentante légale ou du représentant légal à conclure un contrat de durée indéterminée au nom de la partie contractante.

### Droit de retrait.

Après la conclusion du contrat, la partie contractante bénéficie d'un droit de retrait de dix jours, valable toutefois tant qu'elle n'a pas encore utilisé son avoir. Si la partie contractante conclut un contrat, mais ne paie pas son apport dans les dix jours, le contrat est annulé.

### Utilisation du demi-tarif PLUS.

L'avoir du demi-tarif PLUS peut être utilisé une fois seulement que le paiement (apport) a été reçu et comptabilisé.

Avant de pouvoir être utilisé, l'avoir du demi-tarif PLUS doit avoir été validé par la partie contractante sur les canaux numériques souhaités à l'aide de l'authentification à deux facteurs (2FA).

À partir du premier jour de validité et à condition que le paiement (apport) ait été reçu, la partie contractante peut payer ses billets personnels achetés en libre-service sous forme numérique (prépayés et post-payés) avec son paquet d'avoir. L'avoir peut servir à payer des titres de transport en 1<sup>re</sup> comme en 2<sup>e</sup> classe.

L'avoir du demi-tarif PLUS se compose de l'apport de la cliente ou du client et du bonus. Le bonus n'est utilisé qu'une fois l'apport épuisé.

Le demi-tarif PLUS est personnel. La personne titulaire du demi-tarif PLUS est aussi la partie contractante. Elle n'est pas autorisée à payer des titres de transport pour d'autres personnes avec son avoir personnel. En cas de non-respect des dispositions du tarif, des mesures seront examinées et des sanctions appliquées au cas par cas. Tout abus peut faire l'objet de poursuites judiciaires, y compris d'une exclusion du produit. En outre, les titres de transport achetés pour des personnes voyageant avec la cliente ou le client peuvent lui être facturés ultérieurement.

Si le paiement avec le demi-tarif PLUS est impossible pour des raisons techniques ou en cas d'utilisation d'un mauvais moyen de paiement, la partie contractante n'a droit à aucune indemnisation, ni à la comptabilisation ultérieure du moyen de paiement demi-tarif PLUS.

Le demi-tarif PLUS peut être utilisé pour des titres de transport individuels personnels ainsi que des cartes journalières du Service direct national et des communautés tarifaires (y.c. titres de transport dégriffés).

Le demi-tarif PLUS ne peut pas être cumulé avec d'autres modèles de réduction (hormis les titres de transport dégriffés).

La validité du paquet demi-tarif PLUS payé prend fin une fois que l'avoir a été entièrement utilisé, ou au plus tard un an à partir du premier jour de validité (une année d'abonnement) ou après la résiliation du contrat.

L'apport restant après une année d'abonnement est automatiquement remboursé sur l'IBAN du compte bancaire ou postal de la cliente ou du client. Il ne peut pas être mis au crédit d'une nouvelle période d'abonnement.

Le bonus (restant) après une année d'abonnement devient automatiquement caduc. La cliente ou le client ne peut pas prétendre à ce qu'il lui soit payé.

Dès qu'un paquet a été entièrement utilisé ou qu'il se trouve dans la phase du bonus, il est possible d'effectuer un versement pour un nouveau paquet. Il est alors possible de modifier la taille du paquet. Le versement peut être effectué pour tous les types de paquet disponibles. Ce versement peut être réalisé à un point de vente desservi ou sur un webshop.

Une fois l'intention d'achat (recharge de l'avoir) confirmée, le premier jour de validité du paquet suivant est automatiquement défini au lendemain du jour de l'achat. Exemple: l'intention d'achat (recharge de l'avoir) est confirmée le 15 janvier 2025. Le premier jour de validité du nouveau paquet est alors le 16 janvier 2025. La validité du nouveau paquet est d'un an.

#### **Obligations de la partie contractante.**

La partie contractante est tenue de communiquer dans un délai de 15 jours toute modification des données fournies lors de l'achat – oralement à un point de vente ou par écrit auprès du Contact Center CFF, case postale, 3900 Brigue – ou de procéder aux adaptations sur la plate-forme «swisspass.ch».

#### **Moyens de paiement.**

Le demi-tarif PLUS peut être payé avec les moyens de paiement usuels (exception: achat sur facture et bon de réduction). Le prix payé correspond à l'apport de la cliente ou du client.

#### **Résiliation.**

Le contrat peut être résilié à la fin de tout mois d'abonnement, moyennant le respect d'un délai de résiliation d'un mois. La résiliation doit se faire via la plate-forme «swisspass.ch», oralement à un point de vente ou par écrit auprès du Contact Center CFF, case postale, 3900 Brigue.

En cas de résiliation, la partie contractante obtient le remboursement du solde de son apport restant (apport initial de la cliente ou du client moins l'avoir déjà utilisé). Le bonus restant devient caduc.

Les CFF se réservent le droit de résilier le contrat à tout moment dans des cas justifiés.

#### **Remboursement/échange du demi-tarif PLUS.**

Le remboursement et l'échange du demi-tarif PLUS ainsi que des titres de transport payés avec le demi-tarif PLUS sont régis par le tarif 600.9.

#### **Remboursement en cas d'erreur de débit.**

La partie contractante doit signaler toute erreur de débit sur le paquet demi-tarif PLUS dans les 60 jours suivant le débit en question, en se rendant personnellement dans un Centre voyageurs ou en téléphonant au Contact Center CFF. Les éventuels moyens de preuve permettant d'appuyer la réclamation doivent être joints au signalement.

#### **Protection des données.**

La protection de la personnalité et de la vie privée est très importante pour les CFF et les autres entreprises de transports publics.

Le traitement légal de vos données personnelles conformément aux dispositions applicables de la législation sur la protection des données est garanti. Vous trouverez de plus amples informations concernant la protection des données sur [swisspass.ch/protection-des-donnees](https://www.swisspass.ch/protection-des-donnees) et dans la déclaration de protection des données des ET vendant les titres de transport.

Pour des activités de marketing ciblées et adaptées aux besoins, les ET et les communautés tarifaires peuvent accéder à ces données dans un but précis via les CFF, dans le respect de la loi sur la protection des données et d'autres dispositions sur le traitement des données des client-e-s.

#### **Modification des tarifs.**

Les prix et les prestations de service peuvent être modifiés en tout temps. Les CFF informent la partie contractante des modifications apportées aux tarifs, à l'avance et de manière appropriée. Si les modifications lui sont défavorables, la partie contractante peut résilier le contrat dès ce moment et jusqu'à l'entrée en vigueur des modifications. Sans résiliation de sa part, les modifications seront considérées comme acceptées.

Les changements de prix entreront en vigueur lors de la prochaine facturation pour la partie contractante. De ce fait, en cas de non-acceptation de la hausse de prix, le contrat peut être résilié dans le respect du délai de résiliation ordinaire.

#### **Droit applicable et for.**

L'acquisition et l'utilisation du demi-tarif PLUS sont exclusivement soumises au droit suisse. Le for pour tous les litiges liés aux présentes dispositions est Berne, sous réserve d'autres dispositions du code de procédure civile.

Chemins de fer fédéraux suisses CFF  
Division Marché Voyageurs  
3000 Berne 65

État: décembre 2025

