

Conditions générales pour l'acquisition et l'utilisation de l'abonnement général.

Remarques préliminaires.

Le transport de personnes munies d'un abonnement général (ci-après l'AG) est régi par les tarifs actuels des entreprises suisses de transport (ci-après les ET), notamment le Tarif des abonnements généraux, demi-tarif et Voie 7 des ET (ci-après le Tarif 654), qui peuvent être consultés en ligne (cff.ch/tarif) ou dans les points de vente desservis par du personnel. **Les conditions suivantes sont extraites des tarifs et comprennent les principales dispositions qui régissent les relations** entre le ou la titulaire d'un abonnement général (ci-après le voyageur ou la voyageuse) ou la partie contractante et les ET, représentées par les Chemins de fer fédéraux suisses CFF, 3000 Berne 65 (ci-après les CFF).

Carte «SwissPass».

En achetant un AG, le voyageur ou la voyageuse reçoit une carte personnelle établie à son nom (ci-après le SwissPass). Les prestations (p. ex. l'AG) sont référencées sur le SwissPass et contrôlées via la puce RFID. Aucune indication relative à la prestation achetée (type et date de validité) n'est imprimée. Les dispositions relatives au SwissPass sont consignées dans le Tarif général des voyageurs (T600). En outre, les conditions générales propres à chaque partenaire SwissPass s'appliquent aux prestations non comprises dans l'assortiment des transports publics.

Pour que le contrôle du SwissPass puisse s'effectuer en bonne et due forme, ce dernier doit toujours être présenté dans son état d'origine (p. ex. sans étui, hors du porte-monnaie). Le SwissPass doit être remis au personnel de contrôle dans tous les cas.

Les cartes restent la propriété des ET, qui peuvent en exiger la restitution dans des cas justifiés.

L'AG et le rayon de validité de l'AG.

L'AG est personnel et non transmissible. Il donne droit à un nombre illimité de courses dans la classe concernée sur les parcours du rayon de validité de l'AG et à des courses à moitié prix sur les parcours du rayon de validité du demi-tarif qui ne sont pas compris dans le rayon de validité de l'AG. Pour les courtes distances, pour les titres de transport à prix réduit ou pour les offres combinées avec prestations supplémentaires, le rabais peut être inférieur à 50%. Les ET peuvent apporter en tout temps des modifications au rayon de validité; ces modifications sont communiquées sur le site voev.ch/tarifs.

Achat de l'AG.

L'achat de l'AG s'effectue en renvoyant le bulletin de commande dûment complété et signé.

L'AG peut aussi s'acheter à un point de vente desservi par du personnel ou sur le site cff.ch. Au point de vente, l'achat est conclu par la signature du contrat par la partie contractante. En ligne, le contrat est réputé conclu par l'acceptation des Conditions générales.

Si le voyageur ou la voyageuse et la partie contractante ne sont pas identiques, le bon de commande ou le contrat doit être signé par la partie contractante.

Obligations de la partie contractante.

En signant le contrat, la partie contractante s'engage à payer dans les délais l'ensemble des créances. Elle doit régler la facture au plus tard 1 jour avant le début de la prochaine période de validité de l'abonnement (1 an ou 1 mois), faute de quoi elle sera en demeure.

La partie contractante est tenue de communiquer dans un délai de 15 jours toute modification des données fournies lors de l'achat – soit oralement à un point de vente, soit par écrit au Centre de contact CFF, Service Center de l'AG, case postale, 3900 Brigue – ou de procéder aux adaptations sur swisspass.ch. Elle s'engage en outre à fournir dans les délais les documents nécessaires à l'établissement des prestations (p. ex. justificatifs, photo).

Durée de validité du contrat.

Sauf résiliation, le contrat conclu lors du premier achat a une durée de validité illimitée. Les CFF se réservent le droit de résilier le contrat en tout temps dans des cas justifiés.

Modes de paiement.

Chaque facture couvre le montant correspondant à la fréquence de facturation (mensuelle ou annuelle) choisie par la partie contractante. Celle-ci a le choix entre les modes de paiement ci-après:

- sur facture;
- par système de recouvrement direct (LSV) des banques suisses, ou Debit Direct de la Poste (uniquement pour les factures suivantes);
- par carte de crédit, carte de débit ou paiement en espèces auprès d'un point de vente desservi par du personnel;
- par carte de crédit ou carte de débit sur cff.ch (lors d'un premier achat).

Retard de paiement.

La partie contractante est mise en demeure, sans rappel, si elle ne s'acquiesce pas du paiement dans les délais. Si, en raison d'un retard de paiement, elle est mise en demeure moyennant un rappel, des frais de 15 francs lui seront facturés. En cas de mise en recouvrement, un taux d'intérêt annuel effectif allant jusqu'à 5% ainsi que des frais de traitement peuvent être facturés en sus à partir de la date d'échéance. Les CFF feront valoir les montants arriérés en leur propre nom et pour leur compte. Toutefois, ils peuvent aussi céder la créance. **Si la partie contractante est mise en demeure, les CFF peuvent bloquer l'AG après un délai de 1 mois d'abonnement.**

La partie contractante qui ne s'est pas acquittée de tous les montants dus aux CFF ne peut pas acheter d'autres prestations contre paiement sur facture avant d'avoir réglé l'intégralité des factures.

Durée du contrat et résiliation.

Le contrat entre en vigueur à sa signature ou à la conclusion de l'achat en ligne, et il est réputé conclu pour une durée illimitée. La durée minimale du contrat est de quatre mois à partir du premier jour de validité du premier AG émis en relation avec ledit contrat.

Exemple de durée minimale du contrat: premier jour de validité le 15 août 2018, expiration de la durée minimale du contrat le 14 décembre 2018.

À l'expiration de la durée minimale, le contrat peut être résilié en tout temps pour la fin d'un mois d'abonnement, **moyennant un préavis de 1 mois d'abonnement**. La résiliation doit se faire oralement, par écrit ou via swisspass.ch. Tout crédit sera versé sur le compte bancaire ou postal de la partie contractante.

Dès qu'une condition liant l'AG à un autre produit n'est plus remplie (p. ex. résiliation de l'AG de base), l'AG associé (p. ex. AG Duo partenaire) sera résilié par les CFF pour la fin du prochain mois d'abonnement dans le respect du délai de résiliation.

Exemple de délai de résiliation compte tenu de la durée minimale du contrat de 4 mois:

Premier mois d'abonnement: du 15 août 2018 au 14 septembre 2018
Dates de résiliation possibles: 14 décembre 2018 avec notification au plus tard le 14 novembre 2018, 14 janvier 2019 avec notification au plus tard le 14 décembre 2018, etc.

Remboursement.

En cas de résiliation anticipée d'un AG avec paiement annuel, on déduit, pour le calcul du remboursement, 9% du prix d'achat par mois consommé. Des frais de traitement seront perçus en sus. L'AG avec paiement mensuel ne donne lieu à aucun remboursement.

Un remboursement au prorata a lieu uniquement dans les cas suivants: décès, incapacité de voyage attestée médicalement ou achat d'un abonnement de qualité supérieure (AG 1^{re} classe), droit à un AG à prix réduit.

Partie contractante exploitent de moins de 18 ans.

La partie contractante qui n'a pas encore 18 ans ne peut acheter un AG que moyennant un paiement annuel. La prestation de l'AG prend fin automatiquement après un an, et son achat doit être renouvelé.

SwissPass transitoire.

Si le premier jour de validité de la prestation achetée se trouve dans les 14 jours qui suivent la conclusion du contrat, le voyageur ou la voyageuse reçoit un SwissPass transitoire. Le SwissPass transitoire ne permet pas d'utiliser les services proposés par les partenaires.

Perte du SwissPass.

En cas de perte ou de vol, le SwissPass peut être remplacé moyennant une participation aux frais, à moins qu'il n'y ait eu abus.

Transmission des données.

Les CFF traitent les données personnelles et client dans le respect du droit de la protection des données et du droit des télécommunications; en outre, ils renvoient expressément au chapitre 0, chiffre 09 «Protection des données» du Tarif général des voyageurs (T600) des entreprises suisses de transport. De plus amples informations relatives à la protection des données sont disponibles sur cff.ch/protectiondesdonnees. Les CFF sont ensuite autorisés, pour la gestion des opérations par carte et du marketing, le fonctionnement de l'informatique et l'établissement de clés de répartition des recettes, à mandater des tiers en Suisse ou à l'étranger, y compris dans des pays qui présentent un niveau de protection des données inférieur à celui de la Suisse. Dans ces cas, les CFF s'assurent contractuellement avec les tiers du respect d'une protection adaptée correspondant aux règles en vigueur en Suisse.

Le voyageur ou la voyageuse, ou la partie contractante, prend acte que les données de client et de prestation (numéro de client, titre, intitulé, nom, prénom, adresse, date de naissance et données relatives aux prestations telles que l'assortiment, la validité, la classe de voyage, le prix, etc.) sont communiquées aux ET, aux CFF et à d'éventuels tiers chargés de traiter les transactions en rapport avec l'émission de la carte et l'encaissement ainsi que le marketing, ou d'établir des clés de répartition.

Pour des activités de marketing ciblées et adaptées aux besoins, et compte tenu de la loi sur la protection des données et d'autres dispositions sur le traitement des données des clients, les ET et les communautés tarifaires ont la possibilité d'accéder à ces données dans un but précis via les CFF.

Le voyageur ou la voyageuse, ou la partie contractante, accepte que, dans le cas d'une inscription auprès d'un partenaire ou de l'acquisition de services proposés par un partenaire (p. ex. forfait de ski), ses données client et celles figurant sur la carte (identifiants de carte, numéro de client, titre, intitulé, nom, prénom, adresse, date de naissance, informations sur l'abonnement, photo) soient transmises au partenaire SwissPass aux fins d'exécution de la transaction. En cas d'acquisition de services proposés par les partenaires SwissPass, des données (partenaire, descriptif de la prestation, prix) relatives à la prestation sont enregistrées aux CFF. Ceux-ci informent les partenaires SwissPass en cas de perte, vol, abus, falsification ou remplacement de la carte.

Pour que le ou la titulaire d'un abonnement aux transports publics puisse bénéficier de prestations à prix réduit, toute ET ou tout partenaire SwissPass est en droit de consulter immédiatement les données d'abonnement requises.

En utilisant le Single Sign On (SSO), le voyageur ou la voyageuse, ou la partie contractante, prend acte et accepte que, dans le cadre de l'authentification, des données relatives au login et au client (nom, date de naissance, adresse, adresse électronique pour la correspondance, adresse électronique pour le login, numéro de téléphone fixe et mobile) soient échangées entre l'infrastructure centralisée de login de l'Union des transports publics et la plate-forme de partenaires des ET (par ex. swisspass.ch, CFF.ch, Mobile CFF, etc.).

Traitement des données personnelles.

Le voyageur ou la voyageuse, ou la partie contractante, accepte que les CFF exploitent les données personnelles des clients (nom, prénom, adresse, date de naissance) par des moyens techniques, afin d'améliorer leurs offres et prestations de services. Toutes les données relatives aux clients et aux prestations sont enregistrées dans des banques de données centrales sur la clientèle et les abonnements, gérées par les CFF sur mandat du Service direct.

En utilisant l'offre d'un partenaire SwissPass ou en se faisant authentifier de façon centralisée à l'aide du SSO, le voyageur ou la voyageuse, ou la partie contractante, prend acte que ces données de client et de prestation personnelles (offre de partenaire, validité, date d'achat, prix) aussi peuvent être exploitées avec des moyens techniques par les CFF, pour développer l'offre des partenaires SwissPass en fonction des besoins. De plus, l'utilisatrice ou l'utilisateur de ces services accepte que les CFF et les ET de Suisse traitent ces données personnelles de client, de prestation et de partenaire.

Tout voyageur ou toute voyageuse, resp. tout partenaire contractuel qui souhaite retirer aux CFF, aux communautés et/ou aux entreprises de transport du Service direct l'autorisation de traiter les données à caractère personnel le/la concernant peut le faire de manière informelle dans tous les points de vente desservis ou via le Service Center de l'AG (ag@cff.ch, tél. 0848 44 66 88, CHF 0.08/min). Après le retrait de cette autorisation, les données ne seront plus traitées de manière personnalisée. Pour autant que le voyageur ou la voyageuse, resp. le partenaire contractuel bénéficie d'une ou de plusieurs prestations (abonnement demi-tarif, AG, prestations d'un partenaire, etc.), ses données à caractère personnel sont toutefois conservées dans la banque de données afin de pouvoir continuer à fournir ces prestations.

Modification des tarifs et des Conditions générales.

Les prix et les prestations de service peuvent être modifiés en tout temps. Les CFF informent le voyageur ou la voyageuse, ou la partie contractante, des modifications apportées aux tarifs, à l'avance et de manière appropriée. Si les modifications sont défavorables au voyageur ou à la voyageuse, ou à la partie contractante, il ou elle 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 le voyageur ou la voyageuse, ou 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.

Les accords en rapport avec les présentes CG sont exclusivement soumis au droit suisse. Le for pour tous les litiges en relation avec le présent accord est Berne, sous réserve d'autres dispositions du code de procédure civile.

État: décembre 2018

Chemins de fer fédéraux suisses CFF

Division Voyageurs
3000 Berne 65