

Conditions générales relatives à l'utilisation de cff.ch/business.

1. Champ d'application

1.1

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des produits et des services que la clientèle commerciale peut obtenir sur le portail pour entreprises cff.ch/business (y c. l'appli Mobile CFF/Businesstravel CFF). Elles définissent notamment l'utilisation des titres de transport destinés aux voyages d'affaires et achetés via ces canaux.

Certains produits et services sont exclusivement disponibles sur le Ticket Shop Business. L'utilisation du Ticket Shop Business et de l'appli Mobile Business CFF ainsi que l'achat de titres de transport électroniques via ces canaux (ou via l'ancien portail Businesstravel CFF) sont soumis aux conditions générales y relatives dans leur version actuelle (cff.ch/business-cg). Les présentes conditions générales s'appliquent exclusivement à l'utilisation du portail cff.ch/business et à l'acquisition de titres de transport électroniques via les nouveaux canaux de vente (en particulier cff.ch/business et l'appli Mobile CFF L'acceptation des présentes conditions générales entraîne expressément l'acceptation des conditions générales du Ticket Shop Business et de l'appli Mobile Business CFF (ancien portail Businesstravel) (cff.ch/business-cg).

Businesstravel CFF est uniquement accessible aux collaborateurs de la partie contractante (entreprise); seuls ces derniers peuvent acheter des titres de transport via ce portail. L'achat de titres de transport à des fins privées est interdit. Les titres de transport sont intégralement payés par la partie contractante (entreprise). La vente à des tiers ou à d'autres entreprises, ainsi que le commerce avec des entreprises tierces sont interdits. Pour être valable, toute condition contraire ou dérogeant aux présentes conditions générales requiert au préalable la confirmation écrite de CFF SA.

1.2

Les présentes conditions générales complètent les conditions particulières en vigueur pour les différents produits et services dans leur version actuelle.

1.3.

Sauf mention contraire stipulée dans les dispositions ci-après, les conditions tarifaires générales des entreprises suisses de transport (EST) et des communautés correspondantes, ainsi que les conditions tarifaires internationales s'appliquent. Ces tarifs peuvent être consultés dans les gares dotées de personnel et en ligne sur voev.ch/fr/tarifs.

2. Réserves

2.1

Toute modification ou actualisation des conditions de commande et de livraison ainsi que de l'assortiment, de même que les limitations des volumes livrés, demeurent réservées jusqu'à la confirmation de la commande par CFF SA. Les modifications entrent en vigueur dès leur publication sur les sites Internet de la division Voyageurs de CFF SA.

2.2

Certains produits et services ne sont ni accessibles ni livrables, ou ne peuvent pas être achetés sous forme de billets électroniques. Les conditions particulières des différents produits et services s'appliquent.

3. Achat de produits et de services

3.1

Les titres de transport peuvent être acquis via le portail pour entreprises cff.ch/business (y c. l'appli Mobile CFF) selon la procédure suivante:

– réservation en ligne et réception des titres de transport sous forme de billets en ligne à imprimer soi-même ou à présenter directement sur les appareils électroniques correspondants (chiffre 7);

– réservation via l'appli Mobile CFF.

3.2

L'achat, via les sites Internet de CFF SA, de produits et de services destinés à la clientèle commerciale requiert au préalable un enregistrement unique sur le site.

4. Conclusion du contrat

4.1

Le contrat entre en vigueur dès que CFF SA a validé l'inscription de la partie contractante (entreprise) et dans tous les cas dès que cette dernière sollicite des services via Businesstravel CFF. CFF SA se réserve le droit de refuser une demande. Le contrat peut être résilié par écrit par l'une ou l'autre des parties moyennant un délai de résiliation de trois mois pour la fin d'un mois.

4.2

La conclusion du contrat intervenue à la confirmation de CFF SA vaut acceptation des présentes conditions générales par la clientèle commerciale (responsable du contrat).

4.3

CFF SA se réserve le droit de résilier à tout moment le contrat dans des cas justifiés.

5. Envoi

5.1

Les titres de transport sont exclusivement proposés au format électronique

et ne sont pas envoyés par courrier (à l'exception du SwissPass).

6. Délais de prévente

6.1

Les billets électroniques (billets en ligne, billets mobiles) peuvent être achetés sur le portail pour entreprises Businesstravel CFF au plus tôt 30 jours et au plus tard juste avant le départ de la relation souhaitée. Des dispositions différentes s'appliquent à l'achat de billets internationaux.

7. Billets en ligne

7.1

Les billets en ligne peuvent être achetés directement via l'horaire cff.ch/business. La création d'un compte personnel SwissPass est nécessaire. Après avoir ouvert une session sur cff.ch/business, l'utilisateur choisit si l'achat concerne un voyage professionnel ou privé. Businesstravel CFF est exclusivement prévu pour des titres de transport à des fins professionnelles, l'achat de titres de transport à des fins privées est expressément interdit.

7.2

L'e-mail de confirmation contient le code-barres du billet. Ce dernier peut être présenté directement sur le smartphone, l'ordinateur portable ou la tablette lors du contrôle. Les titres de transport sur support papier sont valables uniquement s'ils ont été imprimés au format A4, à la taille d'impression 100% et au format portrait. Les impressions non nettes ou incomplètes ne sont pas acceptées.

7.3

Pour certaines offres, les billets en ligne sont soumis à des conditions particulières qui diffèrent des dispositions applicables aux billets vendus au guichet ou au distributeur automatique (voir notamment le chiffre 10).

7.4

Le billet en ligne est personnel et non cessible. Il est valable uniquement sur présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité (passeport, carte d'identité ou permis de conduire) et/ou d'un abonnement général ou demi-tarif (carte bleue) ou d'un SwissPass établi au nom du voyageur. La pièce d'identité et/ou l'abonnement (carte bleue) ou le SwissPass doivent être présentés spontanément au personnel des trains avec le billet en ligne.

7.5

Les différentes données de réservation sont cryptées sous la forme d'un certificat et sont reproduites sur le billet imprimé ou sur le code-barres du billet présentable au format électronique. Le contrôle de billet dans le train est effectué au moyen d'un appareil qui lit et

décode le certificat et affiche les données du billet. L'appareil de contrôle mémorise un jeu de données de contrôle et le compare au billet en ligne réservé.

7.6

En cas d'abus (p. ex. utilisation répétée non autorisée ou falsification d'un billet en ligne), le voyage est considéré comme effectué sans titre de transport valable. Les coordonnées du client sont relevées et celui-ci doit s'acquitter du prix du transport et d'un supplément. CFF SA se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à son encontre. CFF SA se réserve également le droit de refuser la commande de la partie contractante (entreprise) sans en préciser le motif. La commande sera systématiquement refusée en cas d'abus, de présomption d'abus ou d'utilisation de cartes de crédit non valables. Le compte de l'utilisateur sera alors bloqué.

7.7

En cas d'utilisation d'un billet en ligne maculé ou partiellement imprimé, ou d'un appareil électronique ne permettant pas le contrôle du titre de transport en raison d'un dysfonctionnement (batterie déchargée p. ex.) ou d'un affichage illisible (rayures importantes sur l'écran p. ex.), le voyage est également considéré comme effectué sans titre de transport valable. Le voyageur doit dans ce cas s'acquitter sur place du prix du transport et d'un supplément. En adressant une demande écrite au Contact Center CFF (chiffre 19.1), le voyageur a la possibilité de se faire rembourser le prix de transport payé en plus (mais pas le supplément), déduction faite des frais de traitement. Le billet en ligne ainsi que la quittance du prix de transport payé en plus doivent être joints à la demande.

7.8

Tout abus est communiqué par écrit à la partie contractante (entreprise). Cette dernière est solidairement responsable de l'utilisation abusive de billets en ligne, sauf si elle prouve qu'aucune faute ne lui est imputable.

8. Billets mobiles

8.1

Les billets mobiles peuvent être achetés directement via l'horaire sur l'appli Mobile CFF. La création d'un compte personnel SwissPass est nécessaire. Lors du choix du moyen de paiement préalable à la conclusion de l'achat, l'utilisateur précise si l'achat concerne un voyage d'affaires ou un voyage privé. Businessstravel CFF est exclusivement prévu pour des titres de transport à des fins professionnelles, l'achat de titres de transport à des fins privées est expressément interdit.

8.2

Les billets mobiles sont soumis à des conditions particulières qui diffèrent des dispositions applicables aux billets vendus au guichet ou au distributeur automatique (voir notamment le chiffre 10).

8.3

Le billet mobile est personnel et non cessible. Si l'utilisateur possède plusieurs téléphones portables, il lui est possible de transférer le billet mobile d'un appareil à l'autre. Le billet mobile est valable uniquement sur présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité (passeport, carte d'identité ou permis de conduire) et/ou d'un abonnement général ou demi-tarif (carte bleue) ou d'un SwissPass établi au nom du voyageur. La pièce d'identité et/ou l'abonnement (carte bleue) ou le SwissPass doivent être présentés spontanément au personnel des trains avec le billet mobile.

8.4

Si le contrôle d'un billet mobile s'avère impossible en raison d'un dysfonctionnement du téléphone portable (batterie déchargée p. ex.) ou d'un affichage illisible (rayures importantes sur l'écran p. ex.), le voyage est considéré comme effectué sans titre de transport valable (cf. chiffre 7.7).

8.5

En cas d'abus (p. ex. utilisation répétée non autorisée ou falsification d'un billet mobile), le voyage est considéré comme effectué sans titre de transport valable. Le cas échéant, le voyageur doit s'acquitter d'un supplément et peut faire l'objet d'une dénonciation pénale.

9. Abonnement général et abonnement demi-tarif pour clientèle commerciale liés au SwissPass

9.1

Les tarifs actuels des entreprises suisses de transport (EST) s'appliquent au transport de personnes en possession d'un abonnement demi-tarif (ADT) ou d'un abonnement général (AG). La partie contractante (entreprise) informe les utilisateurs des ADT ou des AG achetés par ses soins des dispositions du tarif 654 faisant foi pour les détenteurs d'abonnements.

9.2

L'achat de l'AG ou de l'ADT s'effectue en ligne sur le portail pour entreprises Businessstravel CFF via la conclusion ou l'envoi de la commande, qui marque également la conclusion du contrat. Le voyageur est la personne autorisée par la partie contractante (entreprise) à utiliser l'AG ou l'ADT. La partie contractante est l'entreprise.

9.3

La partie contractante (entreprise) s'engage, dès la conclusion du contrat, à s'acquitter dans les délais de toutes

les créances. Elle se trouve en situation de retard de paiement dès que la date d'échéance indiquée sur la facture est dépassée. La partie contractante (entreprise) est tenue d'adapter sous 15 jours toutes les modifications apportées aux indications fournies lors de l'achat. Elle est également tenue de fournir dans les délais tous les documents relatifs au voyageur (justificatifs, photo p. ex.) nécessaires à l'établissement de la prestation.

9.4

Un contrat conclu pour l'achat d'un abonnement à une durée de validité illimitée jusqu'à sa résiliation. À partir de la deuxième année d'abonnement, les coûts sont automatiquement réservés sur le moyen de paiement enregistré sur le compte de la partie contractante (entreprise). En l'absence de carte de crédit ou si cette dernière n'est pas valable, ces coûts sont facturés. Sur demande, la partie contractante (entreprise) est informée du renouvellement automatique d'un abonnement. CFF SA se réserve le droit de résilier à tout moment un contrat portant sur un AG ou un ADT dans des cas justifiés.

9.5

En l'absence de résiliation d'un ADT, le prix réduit est facturé au titre de la nouvelle année d'abonnement. Si le contrat portant sur un abonnement est résilié puis de nouveau conclu avec une nouvelle période de validité, le client perd le bénéfice du prix réduit. Les clients âgés de 16 ans le premier jour de validité du demi-tarif bénéficient du demi-tarif pour les personnes de 16 ans à prix réduit.

9.6

Le contrat entre en vigueur à la conclusion de l'achat en ligne et est réputé conclu pour une durée illimitée. Pour l'AG, 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 pour un AG:

Premier jour de validité: 15 août 2017
Date d'expiration de la durée minimale du contrat: 14 décembre 2017

Une fois la durée minimale du contrat écoulée, le contrat conclu pour un AG peut être résilié à tout moment à la fin de chaque mois d'abonnement moyennant un délai de résiliation d'un mois d'abonnement. La résiliation doit être effectuée via l'outil de gestion des abonnements (Businessmanager CFF). Le cas échéant, un avoir est crédité sur le moyen de paiement utilisé par la partie contractante (entreprise) pour l'achat de l'AG. 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) est résilié

par CFF SA à la fin du mois d'abonnement suivant dans le respect du délai de résiliation.

Exemple de délai de résiliation d'un AG en tenant compte de la durée minimale du contrat de quatre mois: Premier mois d'abonnement: du 15 août au 14 septembre 2017 Dates de résiliation possibles: 14 décembre 2017 avec notification au plus tard le 14 novembre 2017, 14 janvier 2018 avec notification au plus tard le 14 décembre 2017, etc.

Le contrat conclu pour un ADT peut être résilié à tout moment à la fin de chaque année d'abonnement moyennant un délai de résiliation d'un mois d'abonnement. La résiliation doit être effectuée via l'outil de gestion des abonnements (Businessmanager CFF). Le cas échéant, un avoir est crédité sur le moyen de paiement utilisé par la partie contractante (entreprise) pour l'achat de l'ADT. En cas d'achat d'un AG, le crédit peut être directement déduit de la nouvelle prestation.

Exemple de délai de résiliation pour un ADT: Année d'abonnement: du 15 août 2017 au 14 août 2018 Dernier jour de résiliation: 14 juillet 2018

9.7 En cas de résiliation d'un AG en cours d'année, 9% du prix d'achat est déduit par mois utilisé pour le calcul du remboursement. Ce calcul est réalisé sur la base du prix de l'AG valable au moment de la vente. Des frais de traitement sont perçus en sus.

Un remboursement au pro rata est exclusivement accordé dans les cas ci-après: décès, incapacité de voyager attestée médicalement, achat d'un abonnement de valeur plus élevée (AG de 1^{re} classe), droit à un AG à prix réduit.

Une résiliation de l'ADT au cours de l'année est exclue. Un remboursement au pro rata est exclusivement accordé dans les cas ci-après: décès, incapacité de voyager attestée médicalement ou achat d'un AG.

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

9.9 Les prix et les services en lien avec les contrats portant sur l'achat d'abonnements peuvent être modifiés à tout moment. CFF SA informe à l'avance et de manière appropriée la partie contractante (entreprise) des

modifications apportées aux conditions générales. Si les modifications sont défavorables à la partie contractante (entreprise), cette dernière 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 entrent en vigueur lors de la facturation suivante pour la partie contractante (entreprise). 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.

10. Validité des titres de transport électroniques (billets en ligne, billets mobiles)

10.1 Avec les titres de transport électroniques, les données de voyage sont définies lors de l'achat et lors de la commande. Les billets achetés ne sont valables qu'un jour civil par trajet. La durée de validité peut différer de celle des billets achetés au guichet ou sur un distributeur de billets. Sur le portail pour entreprises cff.ch/business (y c. l'appli Mobile CFF), les billets électroniques peuvent être achetés au plus tôt 30 jours avant le voyage (jusqu'à 3 mois avant le voyage pour les billets internationaux). Pour les billets ayant une validité de plusieurs jours, le trajet de retour doit se faire à la date choisie au moment de l'achat ou de la commande.

11. Prix

11.1 Les prix des produits et services peuvent être consultés dans les descriptions des offres ou directement dans la boîte de dialogue de commande sur cff.ch/business et sont (sauf mention contraire) identiques à ceux en vigueur dans les points de vente CFF.

11.2 Sauf mention contraire, les prix indiqués sont libellés en francs suisses (CHF), s'entendent par personne en fonction de la distance parcourue et de la classe sélectionnée et incluent la TVA au taux en vigueur en Suisse.

11.3 Le système de rabais suivant s'applique aux achats effectués via le portail pour entreprises:

CA en CHF	Rabais
À partir de 7 000 000.–	10,0%
À partir de 6 000 000.–	9,5%
À partir de 5 000 000.–	9,0%
À partir de 4 000 000.–	8,5%
À partir de 3 000 000.–	8,0%
À partir de 2 500 000.–	7,5%
À partir de 2 000 000.–	7,0%
À partir de 1 500 000.–	6,5%

À partir de 1 000 000.–	6,0%
À partir de 750 000.–	5,5%
À partir de 500 000.–	5,0%
À partir de 250 000.–	4,5%
À partir de 100 000.–	4,0%
À partir de 50 000.–	3,5%
À partir de 30 000.–	3,0%
À partir de 20 000.–	2,5%
À partir de 10 000.–	2,0%
Jusqu'à 10 000.–	0,0%

11.4 Le pourcentage de rabais accordé est calculé une fois par an au 31 décembre sur la base du chiffre d'affaires des douze mois précédents, et appliqué l'année contractuelle suivante. Pour les contrats conclus en cours d'année, le calcul du pourcentage de rabais s'effectue en extrapolant le chiffre d'affaires sur douze mois. Aucun rabais n'est accordé l'année de la mise en service du compte d'utilisateur. Le montant du rabais est remboursé par centre de coûts.

11.5 Les achats effectués au guichet, au distributeur automatique et dans le train, ainsi que les achats privés des collaborateurs ne sont pas pris en compte dans le calcul du chiffre d'affaires déterminant le rabais. Les titres de transport ne peuvent être saisis a posteriori. Aucun rabais n'est consenti sur les titres de transport et abonnements communautaires, les billets dégriffés et cartes journalières dégriffées, les titres de transport achetés dans le cadre de campagnes commerciales spéciales ainsi que les billets de groupes.

12. Modalités de paiement, pénalités en cas de retard

12.1 Les parties contractantes (entreprises) de Businessstravel CFF peuvent régler leurs achats avec une carte de crédit valable (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, Air Plus, JCP). Le paiement sur facture, par Debit Direct (PostFinance) ou par système de recouvrement direct LSV (banques) est possible sous réserve d'un contrôle de solvabilité.

12.2 CFF SA se réserve le droit de facturer des intérêts moratoires à hauteur de 5% en cas de retard de paiement.

13. Restitution, remboursement (partiel) de titres de transport

13.1 Les demandes de remboursement peuvent être adressées au Service Center Businessstravel de Brigue. Les formulaires sont disponibles sur

cff.ch/business-faq. Aucun remboursement n'est effectué au guichet.

13.2

L'avoir correspondant aux titres de transport remboursés est crédité exclusivement sur le moyen de paiement utilisé par le client lors de la commande.

13.3

Les demandes de remboursement de titres de transport valables sur le réseau suisse doivent être déposées dans un délai d'un an à partir du dernier jour de validité du billet. Pour les titres de transport internationaux, le délai est d'un mois à partir du dernier jour de validité du billet (2 mois pour les billets de TGV Lyria – selon les trains/pays, le remboursement n'est pas possible ou les délais sont plus courts).

13.4

En cas de remboursement, les dispositions prévues par le tarif 600.9/600.10 s'appliquent. Toute modification du tarif 600.9/600.10 demeure réservée.

14. Protection et sécurité des données

14.1

CFF SA traite les données des personnes, des clients et des entreprises dans le respect du droit des télécommunications et de la protection des données, et renvoie aux tarifs du Service direct.

14.2

CFF SA est habilitée à mandater des tiers situés en Suisse ou à l'étranger, également dans des pays qui ne disposent pas d'un niveau de protection aussi élevé que la Suisse, pour assurer le déroulement des opérations en rapport avec les cartes, le contrôle et le marketing, pour l'exploitation de l'infrastructure informatique et pour l'établissement des clés de répartition des recettes. Dans de tels cas, CFF SA garantit contractuellement avec les tiers concernés un niveau de protection des données adapté, conformément aux dispositions légales en vigueur en Suisse.

15. Responsabilité

15.1

La partie contractante (entreprise) est expressément invitée à prendre toutes les mesures préventives nécessaires à la protection de ses données personnelles (notamment données d'enregistrement, identifiant et mot de passe). CFF SA ne répond pas des dommages subis par la partie contractante (entreprise) suite à l'usage abusif ou à la perte de ces données.

15.2

Indépendamment de l'évolution technique générale, CFF SA est en tout

temps habilitée, sans indication de motifs, à améliorer ou modifier la technologie existante ou à opter pour une autre technologie, sans pour autant qu'il en résulte des prétentions pour la partie contractante (entreprise).

15.3

Toute responsabilité est exclue en cas de dommage indirect, subséquent, résultant de la perte ou de la détérioration de données, de manque à gagner, de perte de chiffre d'affaires, de perte de valeur de l'entreprise ou de perte d'économies prévues. En raison des particularités techniques d'Internet, CFF SA ne peut garantir la disponibilité permanente de tous les modules de réservation sur les sites Internet de sa division Voyageurs et ne saurait répondre des dérangements survenant en cours de commande ou lors de son traitement, et notamment des dommages liés à l'inexécution ou à l'exécution retardée de commandes. La partie contractante (entreprise) ne peut prétendre à aucun prix réduit ou promotionnel si le système, suite à des problèmes techniques, n'est à nouveau disponible qu'après expiration du délai de vente.

15.4

Dans les limites prévues par la loi, toute responsabilité de CFF SA est par ailleurs exclue.

15.5

Le transport du client ou, le cas échéant, le déroulement de son voyage est en outre soumis aux lois et tarifs en vigueur.

15.6

La responsabilité en lien avec le portail pour entreprises englobe l'exécution fidèle et consciencieuse des services. CFF SA s'engage à assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du portail pour entreprises pendant la durée du présent contrat afin de permettre l'achat de titres de transport. La partie contractante (entreprise) est informée à temps de toute intervention affectant temporairement le fonctionnement normal du portail afin de pouvoir planifier l'achat de ses titres de transport. La responsabilité est limitée aux dommages directs effectifs à concurrence d'un montant total de CHF 100 000.–.

16. Nullité partielle

16.1

Si une ou plusieurs disposition(s) des présentes conditions générales s'avère(nt) nulle(s), contraire(s) à la loi ou de toute autre manière sans effet, la validité de l'ensemble du contrat/des conditions générales n'en est pas affectée. La clause sans effet est remplacée par la réglementation légale applicable.

16.2

CFF SA se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions géné-

rales. La partie contractante (entreprise) est informée par voie appropriée de toute modification matérielle substantielle des conditions générales. Le cas échéant, la partie contractante (entreprise) est en droit de résilier le contrat par écrit et hors délais, avec effet à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

17. Version linguistique faisant foi

17.1

Les présentes conditions générales existent en allemand, en français, en italien et en anglais. En cas de divergences, la version allemande fait foi.

18. Droit applicable, for et lieu d'exécution

18.1

Sous réserve d'autres dispositions légales, les présentes conditions générales sont exclusivement soumises au droit suisse. L'application des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (conclue à Vienne le 11 avril 1980) est expressément exclue. Il en va de même pour les commandes effectuées en dehors de l'Europe (Suisse et Union européenne).

18.2

Le for exclusif et le lieu d'exécution sont Berne (Suisse).

19. Contact

19.1

Pour les demandes de remboursement:

Contact Center CFF
Service Center Businesstravel
Case postale 176
CH-3900 Brigue

19.2

Adresse de la division Voyageurs des Chemins de fer fédéraux suisses:

Chemins de fer fédéraux suisses CFF
Division Voyageurs
Wylterstrasse 123/125
CH-3000 Berne 65

Mars 2018