Conditions générales (CG) d'utilisation du webshop de la BLS SA pour des voyages à bord des transports publics suisses avec des abonnements et des titres de transport.
A CONDITIONS D'UTILISATION

1. Champ d'application
Il est possible d'acheter des abonnements (module ; abonnement modulable ; abonnement de parcours) ainsi que des titres de transport du service direct (SD) et des communautés tarifaires suisses dans le webshop BLS. Pour ce faire, il faut être titulaire d'un compte SwissPass ou d'un SwissPass.
Les titres de transport du service direct (SD) et des communautés tarifaires suisses peuvent être achetés sous forme de billets électroniques.

2. Parties contractantes
Le contrat de transport pour l'achat d'abonnements ou de titres de transport (électroniques) via le webshop BLS est conclu entre le voyageur (ci-après dénommé « client » ou « utilisateur » au masculin englobant aussi également la forme féminine) et l'entreprise de transport qui fournit la prestation de transport concrète. Le contrat pour l'utilisation du webshop BLS est conclu avec la BLS SA en tant qu'exploitante du webshop.

3. Dispositions applicables
Pour l'achat d'abonnements ou de titres de transport (électroniques) dans le webshop BLS et pour le transport de personnes, les tarifs des entreprises suisses de transport s'appliquent, en particulier le « Tarif général des voyageurs T600 » des entreprises suisses de transports publics (ci-après dénommé « Tarif 600 ») ainsi que les tarifs communautaires suisses dans leur version actuellement en vigueur, y compris les dispositions tarifaires et autres dispositions auxquelles les tarifs font référence, sauf réglementations contraires contenues dans les présentes CG. Les informations tarifaires correspondantes sont disponibles dans les points de vente dotés de personnel des entreprises de transport exerçant dans les communautés tarifaires ainsi qu'en ligne, sur le site www.voev.ch et sur les sites des entreprises de transport ou des communautés tarifaires concernées.
L'utilisation du webshop BLS est soumise aux présentes conditions.

4. Enregistrement / SwissPass / billets Print@home (titres de transport électroniques) et billets pour écran de mobile
L'achat d'abonnements dans le webshop BLS nécessite un compte client SwissPass ; le SwissPass peut être utilisé comme dispositif de stockage pour l'achat de titres de transport (électroniques). Le compte client pour le webshop et celui pour le SwissPass sont séparés, mais fonctionnent avec les mêmes données de login (utilisateur et mot de passe). Ainsi, il est possible de s'enregistrer dans le webshop BLS avec les données de connexion SwissPass existantes.
L'utilisateur peut imprimer le titre de transport électronique en tant que billet Print@home sur du papier classique blanc (format A4), l'afficher sur l'écran de son mobile ou l'enregistrer dans le SwissPass, afin que le titre de transport puisse être contrôlé. Les conditions sont définies dans les tarifs (voir Tarif 600).

5. Moyens de paiement
Pour acheter des abonnements ou des titres de transport dans le webshop BLS, l'utilisateur a besoin d'un moyen de paiement valable (cf. point 6). L'utilisateur a la possibilité d'indiquer ses données de paiement pour effectuer un paiement unique ou de les enregistrer en vue de futurs paiements. Les données de paiement sont uniquement enregistrées chez le fournisseur des services de paiement et non pas dans le webshop BLS, ni sur les systèmes back-end de la BLS SA.

6. Procédure de paiement et décompte
La BLS SA accepte les moyens de paiement suivants :

- carte de crédit VISA
- carte de crédit MasterCard
- carte de crédit American Express
- PostFinance Card

L’utilisateur est tenu de s’assurer que le moyen de paiement sélectionné permet de couvrir ses achats et que celui-ci n’est pas bloqué. L’imputation sur le moyen de paiement enregistré dans le webshop BLS est effectuée au moment de l’achat de l’abonnement ou du titre de transport.

7. Navigateur et appareil mobile

Le webshop BLS peut être utilisé via les navigateurs Chrome, Safari, Firefox et Internet Explorer.
Un téléphone portable (smartphone) compatible est requis pour l’utilisation mobile du webshop BLS. Le webshop BLS est compatible aussi bien avec les appareils iOS (à partir de la version 8.0) qu’Android (à partir de la version 4.3). Il revient à l’utilisateur de s’assurer de la protection de son téléphone portable contre les attaques de tiers et de son bon fonctionnement pendant tout le trajet après l’achat d’un abonnement ou d’un titre de transport dans le webshop BLS (entre autres : type d’appareil / système d’exploitation ; carte SIM fonctionnelle ; batterie rechargée avant le départ).

8. Frais de téléphonie mobile

L’utilisation du webshop BLS sur des appareils mobiles peut générer des frais de transfert des données selon les tarifs de téléphonie mobile. Le montant de ces frais varie en fonction du contrat conclu entre l’utilisateur et le fournisseur de téléphonie mobile. Les frais sont directement facturés à l’utilisateur par le fournisseur de téléphonie mobile.

9. Disponibilité du webshop BLS

La BLS SA est habilitée à retirer du marché à tout moment le webshop BLS. La BLS SA se réserve par ailleurs le droit, dans des cas justifiés (utilisation abusive, par ex.), de bloquer le webshop BLS pour certains utilisateurs.

10. Responsabilité

La BLS SA peut à tout moment modifier les informations contenues dans le webshop BLS. Le client est en particulier tenu de veiller lui-même à la protection de son téléphone portable et de son navigateur contre les accès non autorisés. La BLS SA décline toute responsabilité relative au contenu, aux fonctionnalités, à l’utilisation du webshop BLS et aux éventuels logiciels malveillants, sous réserve des dispositions légales. Si, pour des raisons techniques, le fonctionnement du webshop BLS est totalement ou partiellement compromis et ne permet pas l’achat d’un abonnement ou d’un titre de transport, ou le permet seulement de manière restreinte, la BLS SA décline toute responsabilité quant aux dommages qui pourraient en découler.

11. Dispositions relatives à la protection des données

La BLS SA protège les données personnelles des clients conformément aux dispositions européennes et suisses relatives à la protection des données ; il est en outre expressément fait référence au point 9 (instructions relatives au traitement des données personnelles et aux données de clients) du Tarif général des voyageurs T600 des entreprises suisses de transports publics.

12. Collecte et utilisation des données

La BLS SA saisit et traite uniquement les données nécessaires à l’utilisation, à l’exploitation et à l’assistance de la boutique en ligne BLS, ainsi qu’à l’achat d’abonnements ou de titres de transport dans la boutique en ligne BLS. Si le fonctionnement de la boutique en ligne BLS l’impose, des données sont transmises aux prestataires de services de la BLS SA (fournisseurs de décompte) et aux fournisseurs de moyens de paiement (montants des décomptes uniquement). Aucune donnée n’est communiquée à d’autres entreprises tierces. La BLS SA et ses prestataires de services utilisent des systèmes de sécurité appropriés pour protéger les données contre les risques prévisibles. Des données personnelles anonymisées ainsi que des données statistiques (p. ex. chiffre d’affaires, nombre de trajets effectués) sont par ailleurs utilisées par la BLS SA à des fins d’amélioration de la boutique en ligne BLS. Les abonnements ou les titres de transport achetés dans la boutique en ligne BLS sont enregistrés par la BLS SA à des fins de décompte dans les transports publics.
En utilisant la boutique en ligne BLS, l’utilisateur déclare accepter ce traitement des données.

13. Données personnelles

Les données du compte client SwissPass (nom, prénom, date de naissance et adresse e-mail) sont enregistrées sur le compte client SwissPass et en tant qu’identifiant du webshop BLS. L’utilisateur est en droit de demander la suppression de ses données personnelles pour le webshop BLS s’il ne souhaite plus s’en servir. Son compte client SwissPass n’est pas désactivé pour autant.

B DISPOSITIONS TARIFAIRES

14. Abonnements et titres de transport

14.1 Types d’abonnements et de titres de transport

Sur la base des tarifs en vigueur (cf. point 14.3.1 ci-après), il est possible d'acheter aussi bien des abonnements (abonnements de parcours ; abonnements modulables ; abonnements communautaires annuels/mensuels) que des titres de transport (électroniques) du service direct (SD) et des communautés tarifaires suisses. Les conditions des tarifs correspondants s'appliquent.
Il n'est pas possible d'acheter des billets pour les voyages de groupe.

14.2 Prix des abonnements et des titres de transport
Le prix d'un abonnement ou d'un titre de transport est basé sur les tarifs des abonnements ou des titres de transport du service direct ou des communautés tarifaires et sur le choix entre la 1re ou la 2e classe et avec ou sans abonnement demi-tarif.
Avant l'achat, le webshop BLS informe l'utilisateur du prix de l'abonnement ou du titre de transport souhaité.

14.3 Validité
14.3.1 Tarif
Les tarifs suivants sont applicables :

- Tarif 600 Tarif général des voyageurs
- Tarif 657 Tarif des abonnements modulables
- Tarif 650 Tarif des abonnements de parcours
- Tarifs des communautés correspondantes

14.3.2 Achat d'abonnements ou de titres de transport avant de monter à bord
L'utilisateur doit acheter l'abonnement ou le titre de transport adéquat au plus tard juste avant de monter à bord du moyen de transport qu'il emprunte. Les abonnements ou les titres de transport qu'un utilisateur achète dans le webshop BLS après être monté à bord du moyen de transport concerné ne sont pas valables. Le processus d'achat doit être entièrement achevé avant que l'utilisateur ne monte à bord du moyen de transport. Il est considéré comme achevé dès que l'abonnement ou le titre de transport est disponible dans le webshop BLS sous « Mes commandes » sur le SwissPass ou comme billet électronique sur le téléphone portable, ou qu'il peut être présenté sous forme imprimée (sur papier blanc, format A4, orientation portrait) conformément aux prescriptions des tarifs en vigueur. L'utilisateur est tenu de s'assurer de la disponibilité de l'abonnement ou du titre de transport ainsi que du bon fonctionnement de l'appareil utilisé lors de l'achat (tablette, ordinateur ou téléphone portable) avant de monter à bord d'un moyen de transport.

14.3.3 Durée de validité
L'abonnement ou le titre de transport acheté est valable pour la période qui a été définie au moment de l'achat. En cas d'achat de billets communautaires, d'éventuelles limites de temps supplémentaires doivent être respectées selon le tarif concerné (par ex. une validité de 30 ou de 60 minutes). Il n'est pas possible de modifier, de se faire rembourser ou d'échanger a posteriori l'abonnement ou le titre de transport acheté. L'achat d'un titre de transport dans le webshop BLS est possible au plus tôt 30 jours avant la date du voyage ; notez que le délai d'achat est plus court pour les abonnements ou pour les billets communautaires.

14.4 Contrôle de l'abonnement ou du titre de transport
Lors du contrôle de l'abonnement ou du titre de transport, l'utilisateur doit, à la demande du personnel de contrôle, présenter son abonnement ou son titre de transport sur son SwissPass, en tant que billets pour écran de mobile ou imprimé sur du papier blanc, au format A4, orientation portrait. Les titres de transports électroniques et les abonnements sont nominatifs et non transmissibles. Sur demande, l'utilisateur peut être tenu, dans le cadre du contrôle des titres de transport, de prouver son identité en présentant une pièce d'identité officielle avec photo (passeport ou carte d'identité). Pour les titres de transport électroniques à tarif réduit, le titre justifiant la réduction doit être présenté (par ex. abonnement demi-tarif ou abonnement général). Si le titre de transport est représenté sur le SwissPass, il doit être présenté sur demande du personnel de contrôle.

14.5 Titre de transport non valable ou partiellement valable
Est considérée comme voyageur avec un titre de transport partiellement valable toute personne se déplaçant avec un titre de transport valable, mais insuffisant dans un cas règlementé des tarifs en vigueur.

Les personnes voyageant avec un titre de transport partiellement valable paient le supplément réduit et le prix forfaitaire réduit du trajet, conformément aux conditions du tarif applicable concerné (cf. point 14.3.1 ci-dessus).
Si l'utilisateur n'est pas en mesure de présenter l'élément de contrôle sur SwissPass, sur son téléphone portable ou l'impression d'un titre de transport électronique ou si l'élément de contrôle ne peut être contrôlé en raison d'un défaut d'actualisation, d'une défaillance du téléphone portable (absence de contrat de téléphonie mobile ; absence de carte SIM opérationnelle ; batterie de l'appareil déchargée, etc.) ou d'un écran illisible, l'utilisateur sera considéré comme voyageur sans titre de transport valable. Le traitement des voyageurs sans titre de transport valable est réglé dans les tarifs concernés des communautés ou des entreprises suisses de transports publics (tarif 600). Ce dernier tarif s'applique également lorsqu'il n'existe pas de règle spécifique au niveau de la communauté tarifaire.

14.6 SwissPass provisoire
Si l'abonnement ou le titre de transport acheté possède une date de début de validité dans les quatorze jours qui suivent la vente via le webshop BLS, le voyageur peut imprimer un SwissPass provisoire. Le SwissPass provisoire ne permet pas de recourir aux services des partenaires.

14.7 Utilisation abusive ou falsification
En cas d'utilisation abusive ou de falsification, les dispositions du tarif concerné s'appliquent (cf. point 14.3.1 ci-dessus). Dans de tels cas, la BLS SA se réserve en outre le droit de bloquer l'utilisation du webshop BLS.

15. Modification des tarifs et des conditions générales
La BLS SA peut à tout moment modifier les informations contenues dans le webshop BLS. Elle peut également, à tout moment, modifier les présentes conditions générales (CG). De même, les communautés tarifaires et les entreprises suisses de transport peuvent à tout moment modifier les conditions de transport et les tarifs. Les modifications des présentes CG prennent effet au moment où le client les accepte dans le cadre d'un achat via le webshop BLS ou sous une autre forme. À défaut d'acceptation par le client, ce dernier ne peut plus utiliser le webshop BLS. Les modifications des conditions de transport et des tarifs prennent effet sans nécessiter l'accord de l'utilisateur.

16. Droit applicable et for
La relation entre la BLS SA et l'utilisateur est exclusivement soumise au droit suisse, à moins que des dispositions légales prévoient l'application d'un autre régime juridique. Le for exclusif, le lieu d'exécution et le lieu de poursuite (ce dernier uniquement pour les personnes domiciliées à l'étranger) est Berne, dans la mesure où aucune norme impérative ne prévoit une autre réglementation.

17. Questions et assistance
En cas de questions, de défaillances techniques ou pour tout besoin d'assistance en lien avec l'utilisation du webshop BLS, l'utilisateur peut prendre contact avec l'adresse suivante :

BLS SA
Service clientèle
Genfergasse 11
3001 Berne
Formulaire de contact
Tél. 058 327 31 32 (tous les jours de 07 h 00 à 19 h 00)