Conditions générales de vente (CGV) de BLS SA relatives à l'achat et à l'utilisation des titres de transport du transport autos de Lötschberg (Kandersteg–Goppenstein), du transport autos Simplon (Brigue–Iselle) et du transport direct saisonnier Kandersteg–Iselle

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales réglementent l'achat (en ligne) de titres de transport et leur utilisation pour le transport autos Lötschberg entre Kandersteg et Goppenstein, le transport autos Simplon entre Brigue et Iselle, ainsi que le transport direct saisonnier entre Kandersteg et Iselle.

2. Parties contractantes

Le contrat de transport résultant de l'achat de titres de transport ainsi que le contrat relatif à l'utilisation de la boutique en ligne BLS sont conclus entre le client ou la cliente et la société BLS SA en tant qu'exploitante.

3. Dispositions générales

Ces dispositions sont la base pour l'utilisation de la boutique en ligne BLS ainsi que l'achat et l'utilisation des titres de transport.

Toutes les dispositions applicables de BLS, notamment toutes les directives et signalisations routières en vigueur sur place, ainsi que les consignes de sécurité et de chargement publiées sur le site Internet bls.ch/autoverlad-hinweise s'appliquent pour l'utilisation du service de transport autos

4. Boutique en ligne et processus d'achat

4.1. Le client reconnaît que BLS ne peut pas garantir que tous les types de logiciels et tous les systèmes d'exploitation soient compatibles sur les terminaux du client. BLS se réserve le droit de modifier et/ou d'adapter la boutique en ligne sans préavis. Elle se réserve en outre le droit de limiter ou de suspendre temporairement les horaires d'ouverture du site Internet, y compris de la boutique en ligne.

4.2. Pour acheter un titre de transport en ligne, il peut être nécessaire de s'inscrire au préalable dans la billetterie en ligne.

4.3. La confirmation de la commande vaut offre ferme d'achat d'un titre de transport. Les clientes et clients sont tenus de sélectionner la bonne catégorie de véhicule et de fournir les informations complètes et exactes demandées au cours du processus de commande.

4.4. Une fois la commande finalisée et les informations de paiement vérifiées, un e-mail de confirmation est envoyé. En cas d'achat de billet, celui-ci est envoyé par voie électronique.

5. Compte utilisateur pour les particuliers

5.1. Les clientes et clients ont la possibilité de créer un compte utilisateur personnel dans la boutique en ligne. Lorsqu'ils sont connectés avec leur profil, tous leurs achats en ligne sont associés au compte utilisateur correspondant.

5.2. Pour accéder à leur compte utilisateur sur la boutique en ligne, les clientes et clients doivent se connecter à l'aide de leurs identifiants SwissPass personnels. Les conditions générales d'Alliance SwissPass s'appliquent pour la connexion.

5.3. Les clientes et clients ont la possibilité d'acheter un Tunnel Pass (voir point 9 ci-dessous) par compte utilisateur.

6. Compte utilisateur pour les entreprises

6.1. Les entreprises ont la possibilité de créer un compte utilisateur dans la boutique en ligne. Lorsqu'elles sont connectées avec leur profil, tous leurs achats en ligne sont associés au compte utilisateur correspondant.

6.2. Pour accéder à leur profil client sur la boutique en ligne, les clientes et clients doivent se connecter à l'aide d'un identifiant SwissPass. Les conditions générales d'Alliance SwissPass s'appliquent pour la connexion.

6.3. Seul l'accès au compte utilisateur permet de gérer et de consulter les achats et les cartes d'accès. Il est donc recommandé aux clients professionnels de créer leur compte utilisateur avec une adresse e-mail professionnelle non personnelle (par ex. disposition@enteprise.ch).

6.4. Pour enregistrer et gérer plusieurs Tunnel Pass (voir point 9 ci-dessous) dans un même compte utilisateur, il est indispensable de s'inscrire en tant que client professionnel. L'enregistrement, la gestion et l'achat de plusieurs Tunnel Pass au sein d'un même compte utilisateur ne sont possibles qu'après vérification et validation de la demande d'inscription en tant que client professionnel.

6.5. BLS examine chaque demande d'inscription en tant que client professionnel. BLS se réserve le droit de rejeter les demandes en cas d'incohérences, d'informations incomplètes ou de soupçons fondés d'utilisation abusive.

7. Accès et transport

7.1. Les véhicules munis d'un billet acheté à la caisse, d'un billet en ligne validé au péage ou d'un Jahrespass valide sont autorisés à accéder au transport autos pour être transportés.

7.2. Le billet ou la quittance doit indiquer la catégorie de véhicule correcte et doit pouvoir être présenté(e) à tout moment, au départ et à l'arrivée, aux points d'embarquement concernés.

7.3. Si le billet ne peut pas être présenté au point d'embarquement ou si une vérification électronique n'est pas possible en raison de circonstances imputables au client, celui-ci ne peut prétendre ni à un remplacement ni au transport.

7.4. Les véhicules munis d'un billet en ligne ou d'un Tunnel Pass doivent emprunter de préférence les voies portant l'indication «Self-Service» au péage. Ces voies ne peuvent être empruntées que par les véhicules à moteur dont le poids total autorisé (PTA) ne dépasse pas 3,5 tonnes, les camping-cars dont le PTA ne dépasse pas 5 tonnes et les véhicules sans remorque.

8. Billets

8.1 Les billets achetés sont valables pour un seul trajet avec un véhicule de la catégorie correspondante, sur l'itinéraire choisi, dans la direction indiquée et pendant la période prévue. La durée de validité est indiquée sur le billet.

8.2. L'achat d'un billet donne uniquement le droit d'être transporté sur le trajet correspondant. Un billet ne donne toutefois pas droit à un train spécifique ni à un trajet à une heure précise et ne doit donc pas être assimilé à une réservation.

8.3. Les billets ne sont ni remboursés ni échangés, sauf si un droit à remboursement est explicitement prévu.

8.4. Si des réservations pour les trains sont indispensables (uniquement pour le transport direct saisonnier Kandersteg-Iselle), elles sont vendues avec le billet. Étant donné que cela nécessite une inscription dans la boutique en ligne, il est possible d'annuler le billet correspondant en ligne dans le compte utilisateur si le voyage ne peut pas être effectué à la date ou à l'heure de départ indiquée sur le billet. La date à laquelle l'annulation a été effectuée est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Sauf indication contraire, les frais sont les suivants:
23 à 15 jours avant le départ: 30% du prix du billet
14 à 8 jours avant le départ: 50% du prix du billet
7 à 1 jour avant le départ: 90% du prix du billet
Le jour même ou en cas de non-présentation: 100% du prix du billet La place réservée est conservée jusqu'à 30 minutes avant le départ du train pour les deux-roues et jusqu'à 10 minutes avant le départ du train pour les autres véhicules. Passé ce délai, les réservations sont annulées sans droit à remboursement.

8.5. Les billets pour les poids lourds, les autocars (plus de 9 places) et les camping-cars de plus de 5 tonnes peuvent être achetés exclusivement à la caisse du service de transport autos.

8.6. Les billets achetés en ligne à l'avance sont transmissibles. BLS décline toute responsabilité quant à la validité du billet vis-à-vis de la personne à qui il est transmis.

8.7. Pour la liaison Iselle-Brigue, la vente ou la validation des billets n'a lieu qu'à l'arrivée à Brigue.

9. Tunnel Pass

9.1 Le Tunnel Pass est valable pour le transport autos Lötschberg (Kandersteg-Goppenstein) et le transport autos Simplon (Brigue-Iselle). Il n'est pas valable pour les trains directs saisonniers Kandersteg-Iselle et ne peut pas être utilisé pour des achats dans la boutique en ligne.

9.2. Le Tunnel Pass est un système prépayé destiné aux usagers réguliers. Les clientes et les clients paient un montant de recharge et reçoivent un bonus indiqué lors de l'achat.

9.3. Le montant de recharge et le montant du bonus correspondant constituent ensemble un avoir actif. La recharge est valable 10 ans à compter de la date de recharge. Le bonus est valable 3 ans à compter de la date de recharge.

9.4. Une nouvelle recharge n'est possible que lorsque l'avoir disponible passe en dessous de 150 francs. En cas de nouvelle recharge avant l'expiration de la durée de validité, la durée de validité de tous les avoirs encore disponibles à ce moment-là est prolongée en fonction de la nouvelle recharge (voir point 9.3 ci-dessus).

9.5. Lors de l'utilisation du Tunnel Pass, le montant de recharge est d'abord débité de l'avoir actif, puis le montant du bonus. Dès que l'avoir actif est entièrement épuisé, toute recharge supplémentaire déjà effectuée est automatiquement ajoutée à l'avoir actif. Ici aussi, on utilise d'abord la part correspondant au montant de la recharge, puis celle correspondant au bonus.

9.6. Les parts de bonus inutilisées expirent à l'issue de leur durée de validité de 3 ans. Les montants de recharge inutilisés ne sont pas concernés et peuvent continuer à être utilisés jusqu'à l'expiration de leur durée de validité. Tout versement en espèces ou remboursement des montants de recharge et des bonus est exclu.

9.7. Pour acheter un Tunnel Pass, il est nécessaire de disposer d'un compte utilisateur (voir points 5 et 6 ci-dessus) dans la boutique en ligne. Une fois la commande en ligne effectuée, il peut être retiré à la caisse classique de la gare de transbordement.

9.8. Le pass peut être rechargé dans la boutique en ligne ou à la caisse classique de la gare de transbordement. Le Tunnel Pass doit être présenté à la gare de transbordement correspondante. Si le client ne peut pas présenter son Tunnel Pass à la gare de transbordement, il ne peut prétendre à aucun remboursement ni à aucun décompte a posteriori du billet acheté.

9.9. Pour les clients particuliers, le Tunnel Pass peut être cédé aux personnes vivant sous le même toit que le titulaire du compte SwissPass correspondant. Pour les clients professionnels, le Tunnel Pass peut être cédé au sein de l'entreprise qui en a fait la demande.

9.10. Le Tunnel Pass peut être utilisé pour l'achat des catégories de véhicules suivantes:

- Vélos, motos/trikes
- Véhicules jusqu'à 3,5 t et 9 places assises au maximum
- Camping-cars jusqu'à 5 t
- Remorques/caravanes jusqu'à 3,5 t

10. LKW Pass

10.1 Le LKW Pass permet aux entreprises de bénéficier de tarifs préférentiels pour le transport autos pour toutes les catégories de véhicules. Le paiement se fait sur facture (paiement différé)

10.2. Les entreprises ont la possibilité de demander autant de LKW Pass qu'elles le souhaitent pour leurs véhicules en service sur bls.ch/lkwpass , en remplissant dûment et intégralement le formulaire de commande. BLS examine les demandes et peut les rejeter en cas d'irrégularités.

10.3. Le LKW Pass peut être cédé au sein de l'entreprise qui en a fait la demande.

10.4. Les conditions d'utilisation du transport autos avec le LKW Pass ainsi que les niveaux de réduction sont publiés sur bls.ch/lkwpass.

10.5. Le LKW Pass est délivré sous la forme d'une carte d'accès et est valable pour une durée indéterminée.

10.6. Le LKW Pass doit être présenté à la gare de transbordement concernée. Si le client ne peut pas présenter son LKW Pass à la gare de transbordement, il ne peut prétendre à aucun remboursement ni à aucun décompte a posteriori du billet acheté.

10.7. Les clients dont la solvabilité est insuffisante peuvent se voir refuser l'utilisation du LKW Pass. Si, dans le cadre d'un achat sur facture, le client est en retard de paiement et qu'aucun paiement n'est enregistré dans le délai imparti même après deux rappels, BLS SA est en droit de bloquer le LKW Pass, de retirer aux clients leurs avantages ou de les exclure totalement du transport, y compris tous les véhicules et plaques de contrôle concernés, jusqu'au règlement de toutes les créances.

11. Jahrespass Lötschberg

11.1 Le Jahrespass Lötschberg est délivré pour la catégorie des véhicules jusqu'à 3,5 t sans remorque et est limité à un seul véhicule ou à une seule plaque de contrôle; il n'est pas transmissible à d'autres véhicules ou plaques de contrôle. Il donne droit à un nombre illimité de trajets non commerciaux sur la ligne de transport autos du Lötschberg, entre Kandersteg et Goppenstein.

11.2. Le Jahrespass Lötschberg peut être commandé sur bls.ch/jahrespass à l'aide d'un formulaire de commande dûment et intégralement rempli. BLS examine les demandes et peut les rejeter en cas d'irrégularités. Une copie du certificat d'immatriculation du véhicule doit toujours être jointe à la commande.

11.3. Le Jahrespass Lötschberg ne peut être acheté que pour des véhicules dont le propriétaire est une personne physique.

11.4. Le paiement s'effectue sur facture adressée au ou à la propriétaire du véhicule. Le Jahrespass Lötschberg n'est délivré qu'après paiement intégral et se présente sous la forme d'une carte d'accès.

11.6 Le Jahrespass doit être présenté à la gare de transbordement correspondante. Si le client ne peut pas présenter son Jahrespass à la gare de transbordement, il n'est pas autorisé à voyager. Si, dans un tel cas, le client achète un billet, il ne peut prétendre à aucun remboursement ultérieur de ce billet.

11.7 Le Jahrespass a une durée de validité d'un an; il expire automatiquement à la fin du dernier jour de validité.

11.8 Une résiliation anticipée en cours d'année avec droit à un remboursement est exclue.

12. Protection des données

BLS SA respecte, dans le traitement des données à caractère personnel, les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données. Toutes les informations relatives à la protection des données chez BLS figurent dans notre déclaration de protection des données, disponible sur bls.ch/datenschutz

13. Responsabilité, remplacement et utilisation abusive

13.1 Dans la mesure permise par la loi, BLS décline toute responsabilité quant aux dommages, y compris les dommages consécutifs de toute nature, résultant de l'achat et de l'utilisation des titres de transport, du site Internet, y compris la boutique en ligne, et des billets achetés en ligne. Cette disposition ne s'applique pas aux dommages causés de manière intentionnelle ou par négligence grave.

13.2. Le client est responsable, dans le cadre de l'utilisation des services, de toutes les cartes d'accès délivrées (Tunnel Pass, LKW Pass, Jahrespass). En cas de perte du Tunnel Pass, celui-ci doit être immédiatement bloqué dans le compte utilisateur. Les LKW Pass et les Jahrespasss doivent être bloqués par le service client.

13.3. En cas de perte ou de détérioration d'une carte d'accès (Tunnel Pass, LKW Pass, Jahrespass), celle-ci peut être remplacée moyennant des frais.

13.4. En cas d'utilisation abusive d'un billet, d'un Tunnel Pass, d'un LKW Pass, d'un Jahrespass ou d'un compte utilisateur (par exemple, indication d'une catégorie de véhicule erronée, cession non autorisée du Tunnel Pass), BLS est en droit de bloquer le titre d'accès. Conformément à l'article 59, alinéa 1, point c. de l'Ordonnance sur le transport de voyageurs (OTV), l'utilisateur est exclu du transport. BLS peut en outre exclure du transport les personnes concernées, les véhicules utilisés et les plaques de contrôle.

13.5. Toute modification, imitation ou réémission d'un billet ou de cartes d'accès (titres de transport) est formellement interdite. De même, le commerce à titre commercial des billets, des autorisations d'accès et des avoirs (titres de transport) est strictement interdit. Les clients qui enfreignent cette disposition, ainsi que les véhicules concernés, peuvent se voir interdire l'accès au transport autos.

13.6. En cas d'accès au transport autos sans titre de transport valable ou sur la base d'informations erronées (par exemple concernant la catégorie du véhicule), ainsi qu'en cas d'infractions et d'utilisation abusive de quelque nature que ce soit, BLS se réserve expressément le droit d'engager d'autres poursuites judiciaires.

14. Dispositions finales

14.1 Les prix et les frais liés aux titres de transport sont publiés sur bls.ch/autoverlad-tickets. BLS se réserve le droit de modifier à tout moment les prix et les frais liés aux titres de transport ainsi que les présentes conditions.

14.2. Si une ou plusieurs de ces dispositions sont ou deviennent nulles ou caduques, le caractère obligatoire des autres dispositions n'en est pas affecté. Dans ce cas, BLS remplace immédiatement, dès que l'entreprise en a connaissance, les dispositions nulles ou caduques par des dispositions légales économiquement équivalentes.

15. Droit applicable et for juridique

15.1 Les présentes dispositions sont exclusivement soumises au droit suisse.

15.2. En cas de litige, les tribunaux du siège de BLS SA à Berne sont seuls compétents.