

**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](http://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
- Twint
- Facture (CembraPay)

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.

L'option de paiement par facture (paiement échelonné inclus) est gérée par CembraPay SA. Les [conditions générales](#) et le [la politique de confidentialité de CembraPay SA](#) s'appliquent

## 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 1<sup>re</sup> ou la 2<sup>e</sup> 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 réglementé 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 600.5). 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.

### **20. 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.

### **21. 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)

# Conditions générales pour les prestations de loisirs dans le webshop de la BLS SA

## A DISPOSITIONS D'UTILISATION

### 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales règlent la relation juridique entre vous et BLS SA (ci-après dénommée BLS) pour toutes les commandes de produits de loisirs passées sur la plate-forme de vente en ligne [shop.bls.ch](http://shop.bls.ch).

BLS se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales. La version faisant foi est celle en vigueur au moment de l'achat (demande de conclusion de contrat par le client ; voir au recto).

Les présentes CG ne s'appliquent pas aux contrats relatifs aux voyages en groupe.

### 2. Parties contractantes / BLS en tant qu'agent avec mandat de recouvrement

BLS agit exclusivement en tant qu'intermédiaire avec mandat de recouvrement (contrat d'intermédiaire de voyages entre BLS et le fournisseur de prestations de loisirs). Elle sert d'intermédiaire entre le client et le prestataire tiers pour des prestations de loisirs. La partie contractante avec le client est toujours le prestataire engagé/réservé en tant que fournisseur. Ce n'est BLS elle-même que dans les cas indiqués expressément ci-dessous (voir Prestations de BLS ci-après).

Les offres qui figurent dans la boutique de loisirs BLS ([shop.bls.ch](http://shop.bls.ch)) peuvent être combinées en tant que composants individuels (billets de TP, billets de remontées mécaniques, entrées, etc.) de manière à former une excursion de loisirs complète adaptée aux besoins individuels du client. BLS décline toute responsabilité quant à la composition du panier ou l'adéquation des différents articles entre eux (du point de vue des horaires, des lieux, etc.).

La boutique de loisirs BLS commercialise également des offres combinées de loisirs. Ces offres constituent une excursion de loisirs composée à l'avance par un prestataire et formée d'au moins deux prestations touristiques pour un prix global. Si le client sélectionne une telle offre combinée de loisirs, il conclut avec le prestataire un contrat d'organisation de voyage ou un contrat de voyage à forfait. Le contrat de voyage à forfait représente une forme qualifiée du contrat d'organisation de voyage et est soumis aux dispositions de la loi sur les voyages à forfait. Une telle offre est composée d'une combinaison prédéfinie d'au moins deux prestations différentes (transport, hébergement ou une autre prestation touristique) incluant une nuitée ou dépassant 24 heures.

Dans la mesure où elle ne fournit pas elle-même les prestations, BLS décline toute responsabilité en matière d'exécution de l'offre. À ce sujet, le client peut se référer uniquement au contrat conclu avec le prestataire (remontées mécaniques, musée, etc.) et faire valoir les conditions générales qui s'y appliquent. Sur ces dernières, le client est tenu de s'informer lui-même de façon appropriée. BLS l'assiste pour ce faire en lui fournissant des informations et des références utiles à la fin des présentes CG. Lorsque l'attention du client est attirée sur ces dispositions contractuelles ici ou ailleurs sur [bls.ch](http://bls.ch), c'est uniquement à des fins d'information ; la responsabilité de BLS n'est engagée d'aucune manière. En outre, les offres peuvent contenir d'autres remarques et conditions qui font également partie intégrante du contrat.

### **3. Dispositions applicables**

#### **3.1. Conditions générales d'utilisation de la boutique de loisirs BLS (shop.bls.ch)**

Nous avons rassemblé toutes les informations sur et autour de l'offre avec soin. Nous déclinons toute responsabilité pour les éventuelles modifications apportées à notre insu par le prestataire après la publication et pour les éventuelles erreurs dans le contenu, pour lesquelles nous vous prions de nous excuser.

BLS ne garantit ni la stabilité ni la disponibilité illimitée du site Web et ne peut donc être tenue responsable des conséquences d'une éventuelle interruption du processus de réservation ou de la non transmission d'un message. Nous avons accordé une attention toute particulière à la convivialité de l'interface utilisateur. Le client est responsable de l'utilisation du site Web et en particulier de la plate-forme d'achat shop.bls.ch (appelée la boutique de loisirs BLS). Il répond des conséquences d'éventuelles erreurs de manipulation de sa part.

#### **3.2. Conclusion de contrat, paiement anticipé, correspondance électronique**

Les produits proposés sur le site Web représentent des offres d'achat sans engagement et non des offres de contrat.

Si le client commande les prestations qui se trouvent dans le panier de la boutique de loisirs BLS, cela constitue une demande de conclusion des contrats pour les différents articles du panier (produits). Le client est lié par sa demande pendant 24 heures. BLS doit répondre à l'adresse e-mail indiquée par le client avant la fin de ce délai. Pendant ce laps de temps, BLS vérifie le plus rapidement possible la disponibilité du paiement anticipé (couverture de la carte de crédit) et la disponibilité définitive des articles commandés. D'autres informations peuvent être nécessaires avant la conclusion des contrats, comme, par exemple, le jour de voyage exact ou des informations requises pour une réservation obligatoire.

BLS prévient le client par une annonce sur le site Web (Success Page) si la commande ne peut pas être passée comme demandé et annule l'ensemble de la transaction (pas d'acceptation). Le refus de la demande porte toujours sur l'ensemble du panier, même si le refus est déclenché par un seul et unique article commandé. Si le paiement et les prestations sont disponibles, BLS conclut les différents contrats entre les prestataires et le client dans le cadre de son mandat d'intermédiaire. Les contrats sont conclus lorsque BLS transmet une confirmation de commande au client par une annonce sur le site Web (Success Page) et par e-mail (acceptation de tous les articles du panier) et le paiement anticipé est définitivement débité.

La réaction de BLS à la demande du client est considérée comme exécutée dès que les données correspondantes sont transmises au système de BLS via Internet. L'heure de réception de l'e-mail chez le client ou de l'affichage de la Success Page chez le client ne revêt aucune importance. Le client est tenu de se renseigner auprès de BLS s'il ne reçoit pas de réponse, le statut de la commande étant aussi visible dans son compte d'utilisateur.

La transmission d'e-mails par des réseaux publics est asymétrique et soumise à des perturbations. Elle n'est pas protégée et les e-mails peuvent être interceptés, lus et modifiés. Outre le contenu, des tiers peuvent également voir l'expéditeur et le destinataire. Cela vaut également pour les e-mails qui sont utilisés pour la communication avec BLS. Le client autorise BLS à lui envoyer des e-mails. BLS décline toute responsabilité pour les dommages qui pourraient résulter d'une transmission d'e-mail défectueuse, perturbée ou espionnée. Ces dispositions valent également pour les autres formes de communication non protégées, présentant un fonctionnement et des risques comparables, qui seraient utilisées de nos jours ou à l'avenir.

Les messages envoyés à une adresse indiquée par le client ou précédemment utilisée pour communiquer avec BLS (notamment les adresses e-mail) sont réputés comme effectués en bonne et due forme. Dans le cas des e-mails, la date et l'heure de notification sont celles de l'envoi par BLS.

#### **3.3. Prix, conditions de paiement**

Le prix à payer par le client est le prix total indiqué dans le panier et exprimé en francs suisses (CHF). Sauf mention expresse contraire, il contient tous les suppléments, taxes et redevances. Tous les prix incluent la

taxe sur la valeur ajoutée suisse. Le prix total dépend de la configuration individuelle de l'excursion de loisirs et peut donc différer des prix indicatifs (« à partir de CHF... » et indications en devises étrangères). Les prix libellés en euro sont toujours donnés à titre indicatif et sans engagement. Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Le client doit veiller à ce que le panier affiché soit toujours actuel. Une fois le processus de commande lancé, un résumé de la demande est affiché. Les prix qui y figurent sont considérés comme acceptés tels quels par le système pendant 30 minutes. Après, pour être sûr, le client doit recommencer le processus de commande via le panier.

Les contrats relatifs aux différents articles du panier ne sont conclus qu'une fois le paiement anticipé automatisé réalisé conformément à la configuration de la plate-forme en ligne. BLS ne donne pas suite à la demande du client tant qu'elle n'a pas reçu de confirmation de couverture. Le client et BLS supportent eux-mêmes l'ensemble des frais liés à l'exécution du paiement.

Pour acheter un abonnement dans le webshop BLS, le client a besoin d'un moyen de paiement valable. Le client a la possibilité d'indiquer ses données de paiement pour un paiement ponctuel ou de les enregistrer en vue de paiements futurs. 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.

La BLS SA accepte les moyens de paiement suivants :

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

Le client est tenu de s'assurer que le moyen de paiement sélectionné permet de couvrir ses achats et qu'il n'est pas bloqué. L'imputation sur le moyen de paiement enregistré dans le webshop BLS est effectuée au moment de l'achat.

#### **3.4. Livraison de bons/billets électroniques et de supports de données rechargeables**

La confirmation de commande tient lieu de justificatif pour les contrats conclus mais ne peut être utilisée pour prouver le droit à l'obtention de la prestation (bon, titre de transport, billet électronique, etc.). Un lien vers la confirmation de commande dans le compte d'utilisateur du client permet, en fonction du produit, de télécharger les documents nécessaires ou de charger un support de données.

Les justificatifs de droit à la prestation ne sont jamais livrés physiquement. Les bons, titres de transport et billets électroniques doivent être imprimés pour l'usage auquel ils sont destinés (print at home), chargés sur le SwissPass ou présentés sur place avec un appareil mobile. La duplication, la modification et la reproduction des droits à l'obtention des prestations sont interdites.

Dans tous les cas, le client est responsable de la protection contre le vol ou la reproduction non autorisée de ses droits à l'obtention des prestations (bons). Il doit tenir compte du fait que les prestations non personnelles seront accordées à la première personne qui présentera le document valide. La fourniture postérieure de la preuve que la personne ayant présenté le droit à l'obtention des prestations n'est pas identique à la personne qui a passé la commande/au client n'est pas prise en compte par BLS ou par le fournisseur de prestations pour BLS. Le client doit s'assurer que l'appareil mobile est opérationnel au moment de présenter son droit à l'obtention de la prestation sur place (entre autres que la charge de la batterie est suffisante).

Les documents imprimés et présentés par le client comme droit à l'obtention de la prestation doivent être secs, propres, intacts, non froissés et donc lisibles. Ils peuvent présenter un code-barres pour un contrôle par voie électronique. Les documents ne peuvent pas être pliés au niveau du code-barres.

Les documents/bons/billets électroniques/SwissPass, les abonnements demi-tarif ou généraux et les abonnements de parcours ou billets de TP oubliés/perdus doivent être rachetés sur place au prix normal. La différence par rapport au billet acheté sur place n'est pas remboursée.



### **3.5. Conditions-cadres**

BLS n'a pas d'incidence sur les travaux, sources d'émissions, etc. à proximité d'un lieu de séjour décrit et n'est donc pas en mesure d'apporter de garantie. BLS n'a pas non plus d'incidence sur la qualité du service en général et la qualité des repas dans les restaurants sur place, sur l'organisation et l'exécution des événements annoncés au lieu de destination ni sur les possibilités individuelles en matière de pratique de sport (à moins que cela ne fasse expressément partie intégrante de l'offre).

### **3.6. Frais d'annulation**

Les prestations acquises à la commande du panier ne peuvent pas être annulées ni résiliées. Des exceptions règlent les dispositions relatives aux différentes relations contractuelles.

Le respect des horaires ne peut pas être garanti, même en cas d'organisation minutieuse. BLS est autorisée à modifier le programme ou des prestations individuelles sans indemnisation, en particulier en cas d'événement de force majeure, de mesures prises par les autorités, de grève ou d'autres circonstances imprévisibles. BLS vous informe sans délai de telles modifications et des éventuelles incidences sur le prix.

#### **3.6.1 Traitement des cas de complaisance par BLS**

En cas de problème à la commande ou de souhait d'annulation, veuillez vous adresser au service clientèle de BLS (BLS SA, Service clientèle, Genfergasse 11, 3001 Berne, tél. 058 327 31 32, tous les jours de 07 h 00 à 19 h 00, [bls.ch/fr/pages/kontakt](https://bls.ch/fr/pages/kontakt)).

BLS examine au cas par cas si une annulation avec un remboursement du prix payé est possible, à condition que l'annulation puisse être traitée au moins 24 heures avant le début du voyage :

- en cas de double réservation (date, nom et prénom du propriétaire du billet identiques ; billet électronique avec une date erronée si, au moment du remboursement, le voyage jusqu'à la destination qui figure sur le titre de transport n'est plus possible le jour même selon l'horaire officiel. Cela vaut aussi pour une offre de loisirs qui ne peut plus être obtenue au moment du remboursement. Le remboursement peut uniquement avoir lieu en cas d'achat ultérieur manifeste du billet correct) ;
- en cas d'incapacité de voyager attestée (maladie, accident ou décès) ;
- en cas de non obtention attestée d'une prestation partielle, parce qu'à la dernière minute le prestataire n'a pas été en mesure d'offrir sa prestation ;
- pour les personnes voyageant à deux ou en famille (parents avec enfants), tous les billets sont remboursés s'il peut être attesté que personne n'a effectué le voyage.

## **4. Prestations de BLS**

### **4.1. Voyages en transports publics**

Vous trouverez des informations sur l'achat et l'utilisation de billets de transports publics (train, bus, bateau) en Suisse dans les conditions générales (CG) d'utilisation du webshop de la BLS SA pour les voyages à bord des transports publics suisses (voir au recto).

### **4.2. Offres de loisirs combinées**

Pour les excursions de loisirs composées à l'avance par le prestataire portant sur une prestation et un transport en transports publics, les tarifs applicables des transports publics et/ou les CG d'utilisation du webshop de la BLS SA pour les voyages à bord des transports publics suisses (voir au recto) sont applicables pour le billet de TP.

## **5. Responsabilité**

### **5.1. Responsabilité par rapport au client**

Dans le cadre de son rôle d'intermédiaire pour des offres de prestataires (fournisseurs) ou la prestation de services, BLS est uniquement responsable des dommages résultant d'une négligence grave. La responsabilité se limite aux dommages directs et tout au plus au prix fixé pour la prestation en question.

Seul le fournisseur ou prestataire est responsable de la bonne exécution de l'offre elle-même.

La responsabilité en matière de non-exécution ou d'exécution incorrecte d'un contrat de voyage à forfait dépend des dispositions applicables de la loi sur les voyages à forfait.

### **5.2. Responsabilité vis-à-vis du client**

Le client est entièrement responsable vis-à-vis de BLS de tous les dommages occasionnés à BLS par sa faute pendant la fourniture des prestations. La responsabilité vis-à-vis du fournisseur est réglée dans le contrat entre le client et le fournisseur ou dans les conditions générales qui y sont rattachées.

### **5.3. Exclusion de responsabilité**

BLS décline toute responsabilité relative aux informations publiées dans les offres de la boutique de loisirs BLS et aux prestations fournies par les fournisseurs (prestataires). Nous attirons l'attention sur les dispositions en matière de responsabilité des fournisseurs ou prestataires. Le client est responsable de sa propre couverture d'assurance (accidents et maladie).

BLS décline toute responsabilité en matière de dommages liés à des excursions ou manifestations que le client réserve lui-même sur place pendant l'exécution du voyage. Cela s'applique aussi lorsque les documents correspondants sont décrits dans une annexe relevant de BLS ou sur le site Web.

Lorsque, exceptionnellement, le droit ou la possibilité d'annulation, de résiliation ou de restitution de la marchandise peut être invoqué (voir point 3.6.1. ci-avant), la règle suivante est applicable sous réserve de dispositions légales impératives contraires : les montants déjà payés par le client lui sont remboursés. Toute autre prétention du client, en particulier les demandes en dommages-intérêts portant sur des dommages consécutifs et un manque à gagner, est exclue.

BLS décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une interruption du processus de réservation ou de la non transmission de messages ainsi que pour les dommages qui pourraient résulter d'une transmission d'e-mail défectueuse, perturbée ou espionnée.

Dans tous les cas, le client est responsable de la protection contre le vol ou la reproduction non autorisée de ses droits à l'obtention des prestations (bons).

### **5.4. Réclamations**

Si le client a des réclamations à formuler au cours du voyage, il doit les communiquer sans délai à BLS ou au fournisseur. Le client est également tenu de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à la résolution du problème et limiter autant que possible les dommages. BLS assiste le client pour qu'il puisse utiliser l'offre de loisirs achetée. Les cas de complaisance sont réglés au point 3.6.1.

En cas de réclamation relative à un voyage à forfait, il faut impérativement prévenir BLS sans délai. L'article 12 de la loi sur les voyages à forfait est applicable.

## **6. Dispositions relatives à la protection des données**

### **6.1. Recueil des données client**

La BLS SA traite les données personnelles conformément aux dispositions relatives à la protection des données en vigueur. Elle est autorisée à collecter les données personnelles du client requises dans le cadre de la relation d'affaires, à les stocker et à les traiter, ce dans la mesure où ces données sont

nécessaires pour la fourniture des prestations et dans le respect du devoir de diligence lié à une gestion sensible des données client.

## **6.2 Optimisation du webshop de loisirs BLS**

Pour l'optimisation du webshop de loisirs BLS, des données personnelles sous forme anonymisée ainsi que des données statistiques (par ex. chiffre d'affaires, nombre d'offres réservées) sont utilisées par BLS. De plus, des données de suivi anonymes sont recueillies et envoyées à un tiers lors de l'utilisation du webshop. Par ailleurs, à des fins d'amélioration technique, des données de crash anonymes en lien avec les problèmes techniques sont recueillies et transmises à un prestataire tiers. En utilisant la boutique, l'utilisateur de la plate-forme shop.bls.ch déclare accepter ce traitement des données.

## **6.3 Transmission de données à des tiers**

Dans la mesure où c'est nécessaire pour la fourniture des prestations, des données sont transmises aux prestataires de services de BLS (fournisseurs de décompte) et aux fournisseurs de moyens de paiement (montants des décomptes uniquement).

BLS a ainsi le droit de mandater, pour l'exploitation du webshop de loisirs BLS, des tiers en Suisse et à l'étranger, y compris dans des pays qui ne disposent pas d'une protection des données adéquate. Dans ces cas, BLS assure contractuellement avec les tiers la protection adéquate selon les lois en vigueur en Suisse.

BLS et ses prestataires utilisent des systèmes de sécurité adaptés pour protéger les données contre les risques prévisibles.

En utilisant le webshop BLS, le client déclare accepter ce traitement des données.

## **7. Dispositions finales**

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

Sauf dispositions légales contraires, la relation entre BLS et le client est expressément soumise au droit suisse. Le for exclusif et le for de poursuite (uniquement pour les personnes domiciliées à l'étranger) est Berne, dans la mesure où aucune norme impérative ne prévoit une autre réglementation.

### **7.2. Questions et assistance**

En cas de questions, de défaillances techniques ou pour tout besoin d'assistance en lien avec l'utilisation du webshop BLS, le client peut contacter l'adresse suivante : BLS SA, Service clientèle, Genfergasse 11, 3001 Berne, formulaire de contact [bls.ch/fr/pages/kontakt](https://www.bls.ch/fr/pages/kontakt), tél. 058 327 31 32 (tous les jours de 07 h 00 à 19 h 00)

# ANNEXE : REMARQUES SUR LES DIFFÉRENTS FOURNISSEURS

Les clauses contractuelles/points et annexes suivants ainsi que tous les documents référencés par hyperlien qui figurent dans ce tableau font partie intégrante du présent accord :

<b>Annexe 1</b>	Conditions générales (CG) d'utilisation du webshop de la BLS SA pour les voyages à bord des transports publics suisses <a href="https://www.bls.ch/-/media/bls/pdf/agb/agb-bls-webshop-abonnement.pdf?la=fr&amp;vs=1">https://www.bls.ch/-/media/bls/pdf/agb/agb-bls-webshop-abonnement.pdf?la=fr&amp;vs=1</a>
<b>Annexe 2</b>	Loi fédérale sur les voyages à forfait ; RS 944.3 <a href="https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19930203/index.html">https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19930203/index.html</a>