

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

## Remarques préliminaires.

Le transport de personnes munies d'un abonnement général (ci-après l'AG) est régi par les tarifs actuels des différentes entreprises suisses de transport (ci-après les ET), notamment le tarif pour les abonnements généraux, demi-tarif, AG Night et offres supplémentaires (ci-après tarif 654), qui peuvent être consultés en ligne ([allianceswisspass.ch/fr/tarifs/TarifsPrescriptions](http://allianceswisspass.ch/fr/tarifs/TarifsPrescriptions) et [cff.ch/tarif](http://cff.ch/tarif)) ou dans les points de vente occupés par du personnel. Les conditions suivantes sont extraites des tarifs et comprennent les principales dispositions qui règlent les relations entre le ou la titulaire d'un AG (ci-après le voyageur ou la voyageuse) ou la partie contractante et les ET, représentées par les Chemins de fer fédéraux suisses CFF, 3000 Berne 65 (ci-après les CFF).

## SwissPass.

En achetant un AG, le voyageur ou la voyageuse reçoit une carte personnelle établie à son nom (ci-après le SwissPass). Les prestations (p. ex. l'AG) sont référencées sur le SwissPass et contrôlées via la puce RFID. Aucune indication relative à la prestation achetée (type et date de validité) n'est imprimée. Les dispositions relatives au SwissPass sont consignées dans les Dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct national et des communautés (tarif 600). En outre, les conditions générales propres à chaque prestataire de services (partenaires SwissPass) s'appliquent aux prestations non comprises dans l'assortiment des transports publics.

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

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

Le SwissPass peut aussi être présenté sur le smartphone. Dans ce cas, le voyageur ou la voyageuse doit être en mesure de s'identifier à la demande du personnel de contrôle (au moyen d'une carte SwissPass ou d'une pièce d'identité officielle en cours de validité).

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

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

## L'AG et le rayon de validité de l'AG.

L'AG est personnel et non transmissible. Il donne droit à un nombre illimité de courses dans la classe concernée sur les parcours du rayon de validité de l'AG et à des courses à prix réduit sur les parcours du rayon de validité du demi-tarif qui ne sont pas compris dans le rayon de validité de l'AG. Les ET peuvent apporter en tout temps des modifications au rayon de validité; ces modifications sont communiquées sur le site [allianceswisspass.ch/awbf](http://allianceswisspass.ch/awbf).

## Achat de l'AG.

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

L'AG peut aussi s'acheter à un point de vente occupé par du personnel des transports publics ou via des canaux en ligne en libre-service (sauf AG Duo, AG Familia, AG pour voyageurs avec un handicap). Au point de vente, l'achat est conclu par la signature du contrat par la partie contractante. En ligne, le contrat est réputé conclu par l'acceptation des Conditions générales.

Si l'AG est acheté sur facture dans une boutique en ligne, ce sont les dispositions de paiement spéciales du partenaire de recouvrement concerné qui s'appliquent.

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

## Obligations de la partie contractante.

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

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

## Durée de validité du contrat.

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

## Modes de paiement.

Chaque facture couvre le montant correspondant à la fréquence de facturation (mensuelle ou annuelle) choisie par la partie contractante. Les possibilités de paiement des factures peuvent être consultées sur [swisspass.ch/paiement](http://swisspass.ch/paiement).

## Retard de paiement.

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

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

Si le voyageur ou la voyageuse achète des titres de transport durant la période de blocage des prestations de l'AG et qu'il ou elle règle ensuite la créance en suspens liée à son abonnement, les titres de transport lui seront remboursés conformément aux dispositions du tarif 600.9. Il n'existe aucun droit au remboursement après l'ouverture du processus de recouvrement.

### Durée du contrat et résiliation.

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

Exemple de durée minimale du contrat: premier jour de validité le 15 mars 2024, expiration de la durée minimale du contrat le 14 septembre 2024.

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

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

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

Premier mois d'abonnement: du 15 mars 2024 au 14 avril 2024

Dates de résiliation possibles: le 14 septembre 2024 avec notification au plus tard le 14 août 2024, le 14 octobre 2024 avec notification au plus tard le 14 septembre 2024, etc.

### Remboursement.

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

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

### Partie contractante de moins de 18 ans.

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

### Protection des données.

La protection de la personnalité et de la vie privée est une préoccupation importante pour les CFF ainsi que pour les autres entreprises de transport public. Le traitement légal de vos données personnelles conformément aux dispositions applicables de la législation sur la protection des données est garanti. Vous trouverez de plus amples informations relatives à la protection des données sur [swisspass.ch/protection-des-donnees](https://www.swisspass.ch/protection-des-donnees) et dans la déclaration sur la protection des données de l'ET vendant les titres de transport.

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

### Modification des tarifs.

Les prix et les prestations de service peuvent être modifiés en tout temps. Les CFF informent le voyageur ou la voyageuse, ou la partie contractante, des modifications apportées aux tarifs, à l'avance et de manière appropriée. Si les modifications sont défavorables au voyageur ou à la voyageuse, ou à la partie contractante, il ou elle peut résilier le contrat dès ce moment et jusqu'à l'entrée en vigueur des modifications. Sans résiliation de sa part, les modifications seront considérées comme acceptées.

Les changements de prix entreront en vigueur lors de la prochaine facturation pour le voyageur ou la voyageuse, ou la partie contractante. De ce fait, en cas de non-acceptation de la hausse de prix, le contrat peut être résilié dans le respect du délai de résiliation ordinaire. Pour l'AG avec paiement mensuel, il n'est pas nécessaire de respecter la durée minimale du contrat en cas de modification tarifaire.

### Droit applicable et for.

L'acquisition et l'utilisation de l'abonnement général sont exclusivement régies par le droit suisse. Le for pour tous les litiges en relation avec le présent accord est Berne, sous réserve de dispositions impératives de la procédure civile.

Chemins de fer fédéraux suisses CFF  
Division Marché Voyageurs  
3000 Berne 65

État: décembre 2024

