

- I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**
- 1.1. CHAMP D'APPLICATION
- 1.1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent aux relations juridiques entre transN et le client-voyageur, en particulier à la prestation « Shuttle by transN » proposée par transN.
- 1.1.2. La commande en ligne d'un billet implique l'adhésion pleine et entière du client-voyageur aux présentes conditions générales de vente et de transport.
- 1.2. BASES LÉGALES
- 1.2.1. Le transport de clients-voyageurs, de bagages et d'animaux dans les navettes entre La Chaux-de-Fonds et Genève Aéroport est régi notamment par :
- la loi fédérale du 20 mars 2009 sur le transport des voyageurs et son ordonnance d'application ;
 - la loi fédérale sur les organes de sécurité des entreprises de transport publics.
- 1.3. PARTENAIRE CONTRACTUEL
- Le partenaire contractuel est la société Transports publics neuchâtelois SA (ci-après : transN) sise Allée des Défricheurs 3 à 2301 La Chaux-de-Fonds.
- II. FORMATION DU CONTRAT ET TITRE DE TRANSPORT**
- 2.1. OFFRE ET CONTRAT DE TRANSPORT
- 2.1.1. Les informations données sur le site internet ne constituent pas une offre au sens du Code des obligations. Seule la commande passée en ligne par le client-voyageur constitue une telle offre. Les tarifs indiqués sont soumis à l'approbation de l'OFT. Les prix indiqués dans le tarif s'entendent en francs suisses TVA comprise. Sous réserve de l'approbation de l'OFT, transN se réserve le droit d'adapter les tarifs affichés.
- 2.1.2. Un contrat de transport est conclu dès réception par le client-voyageur de la confirmation de commande en ligne émanant de transN.
- 2.1.3. Par la conclusion du contrat de transport, transN s'engage à transporter, moyennant un prix, le client-voyageur ainsi que, le cas échéant, ses bagages et animaux d'un endroit à un autre.
- 2.2. PORTAIL DE RÉSERVATION
- transN met tout en œuvre pour garantir un accès constant à son portail de réservation. Toutefois, transN ne peut garantir la disponibilité constante et ininterrompue de son site web, notamment compte tenu des aléas liés à la qualité du réseau internet. Dès lors, si en raison de problèmes techniques, le système ne permet pas de procéder à une réservation, le client-voyageur est invité à tenter à nouveau de procéder à une réservation ultérieurement et transN n'assume aucune responsabilité à cet égard.
- 2.3. INTERDICTION DE REVENTE
- 2.3.1. Sous réserve de l'accord de transN, l'usage commercial, notamment la revente des billets, est strictement interdit. En cas de dol, tromperie ou activités illégales relatives à l'achat ou au remboursement des tickets, transN se réserve le droit d'annuler tout ticket acheté, intégralement ou partiellement.
- 2.3.2. Le titre de transport émis par transN autorise le client-voyageur, ayant en sa possession un billet d'avion au départ ou à l'arrivée de Genève aéroport, à effectuer un voyage entre un site de départ et un site d'arrivée indiqués sur le titre de transport.
- 2.4. CONDITIONS D'UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT
- 2.4.1. Le client-voyageur est tenu d'acquiescer un titre de transport avant le départ. Il n'est autorisé à monter à bord que sur présentation d'un titre de transport valide.
- 2.4.2. Le trajet doit être accompli pendant la durée de validité du titre de transport et sur le trajet indiqué par ce dernier.
- 2.4.3. Le client-voyageur doit conserver son titre de transport pendant tout le trajet et le présenter sur demande à la personne chargée du contrôle.
- 2.4.4. Chaque client-voyageur muni d'un titre de transport valide a droit à une place assise. Il est impossible de réserver une place spécifique. Les clients-voyageurs voyageant avec des enfants et les personnes à mobilité réduite sont privilégiés dans le choix de leur place assise.
- 2.5. TARIFS RÉDUIT

2.5.1. Le client-voyageur titulaire d'un titre de transport à tarif réduit doit être en mesure de justifier son droit à la réduction au personnel de contrôle (passeport, carte d'identité, abonnement général, abonnement demi-tarif, etc.).

2.5.1.1. Enfants de moins de 16 ans

Les enfants âgés de 0 à 15 ans révolus paient le tarif réduit.

2.5.1.2. Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de 0 à 3 ans révolus voyagent avec un siège adapté apporté par leur accompagnant représentant légal.

2.5.1.3. Enfants de moins de 4 à 8 ans

Les enfants de 4 à 7 ans révolus voyagent avec un rehausseur qui leur sera fourni dans le car.

III. ACCÈS AUX BUS

3.1. ACCÈS POUR LES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

Les véhicules sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, au moyen d'une rampe. Le personnel roulant peut prêter assistance pour monter et descendre du bus.

3.2. ACCÈS POUR LES POUSETTES

Les poussettes pliables utilisées pour le transport des jeunes enfants sont transportées gratuitement à titre de bagages.

3.3. ACCÈS POUR LES ENFANTS MINEURS

3.3.1. Les enfants de moins de 14 ans devront impérativement être accompagnés d'un adulte.

3.3.2. Les enfants âgés de 14 ans et plus devront être munis d'une déclaration écrite signée par un représentant légal autorisant le voyage.

IV. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT-VOYAGEUR

4.1. INFORMATION SUR LES PRESTATIONS ET LES TITRES DE TRANSPORT

Le client-voyageur peut obtenir des informations appropriées auprès des points de vente transN et sur son site internet sur :

- les horaires de la navette La Chaux-de-Fonds-Genève-Aéroport ;

- les itinéraires et arrêts ;
- les tarifs ;
- les conditions de transport applicables.

4.2. REMBOURSEMENT

4.2.1. En cas de modification ou d'annulation par le client-voyageur jusqu'à 5 jours avant le départ prévu, transN s'engage à émettre un bon à faire valoir pour de futurs déplacements correspondant à la totalité du prix du billet. Des frais d'annulation de CHF 15.00 seront toutefois prélevés préalablement à l'émission du bon. Aucun bon ni remboursement n'est consenti si l'annulation intervient moins de 5 jours avant le départ prévu.

4.2.2. Les transactions relatives aux modifications et annulations interviennent via le webshop, sous la rubrique « mes titres de transport » et les bons pour de futurs déplacements pourront être utilisés exclusivement via le webshop.

4.3. RETARDS

4.3.1. INFORMATIONS QUANT AU RETARD

En cas de retard, transN informera dans la mesure du possible les clients-voyageurs en leur communiquant l'heure de départ prévisible. Les informations seront transmises par email ou SMS. Pour cette raison, il est important que transN dispose des coordonnées nécessaires à cette information.

4.3.2. INDEMNISATION EN CAS DE RETARD

En cas de retard dans le cadre de l'exécution du transport, transN s'engage à indemniser le client-voyageur de la façon suivante :

- Pour les retards égaux ou supérieurs à 60 minutes au point d'arrivée, transN s'engage à octroyer un bon à faire valoir sur de futurs déplacements équivalent à 50 % de la valeur du ticket acheté.
- Pour les retards égaux ou supérieurs à 120 minutes au point d'arrivée ainsi que lors d'annulation de courses, transN s'engage à octroyer un bon à faire valoir sur de futurs déplacements équivalent à 80 % de la valeur du ticket acheté.
- Il est précisé que toute autre indemnisation par transN est expressément exclue. Les clients-voyageurs assument ainsi pleinement le risque de manquer une correspondance. transN n'assumera en aucun cas les coûts résultant d'une correspondance manquée (avion, train ou autre moyen de transport) et les éventuels dommages directs et indirects

- en résultant (notamment et non exclusivement frais d'hôtel, coûts des billets d'avion ou de train, frais de taxi, pertes de production ou de chiffre d'affaires, gain manqué).
- Aucune indemnisation ne sera due dans l'hypothèse où le retard résulte d'une faute du client-voyageur ou de circonstances que l'entreprise ne pouvait prévenir et dont elle ne pouvait éviter les conséquences.
- 4.4. OBLIGATIONS GÉNÉRALES
- 4.4.1. Le client-voyageur doit se comporter avec tous les égards nécessaires envers les autres voyageurs et leurs effets, de façon à éviter de déranger ou de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui. Il agit de même avec le personnel et les biens de transN, de ses mandataires et sous-traitants.
- 4.4.2. Le client-voyageur doit se conformer aux instructions, injonctions annonces ou avertissements qui lui sont donnés directement par le personnel ou indirectement par l'intermédiaire de systèmes sonores ou de signalisation.
- 4.4.3. Le client-voyageur doit être en possession d'un titre de transport valable.
- 4.4.4. Le client-voyageur doit se présenter à l'arrêt de bus 15 minutes avant l'heure du départ.
- 4.4.5. Le client-voyageur doit se conformer à la réglementation relative aux bagages et aux animaux.
- 4.4.6. Le client-voyageur est tenu d'utiliser la ceinture de sécurité, dans la mesure où le bus en est équipé.
- 4.4.7. Si le trajet comprend une ou plusieurs pauses, le client-voyageur est tenu de respecter le temps de pause indiqué. Si le client-voyageur n'est pas présent une fois le temps de pause écoulé, le personnel est autorisé à poursuivre le voyage sans lui.
- 4.4.8. Il est recommandé au client-voyageur de se référer aux consignes des compagnies aériennes relatives à l'heure à laquelle il convient de se rendre à l'aéroport pour prendre un vol et de prévoir une marge suffisante en lien avec l'horaire.
- 4.4.9. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au bus ou être obligé de quitter le bus, à la demande du personnel roulant ou de sécurité même s'il possède un titre de transport valable.

V. SÉCURITÉ, CONTRÔLES, VIOLATIONS

5.1. PERSONNEL CHARGÉ DE LA SÉCURITÉ

5.1.1. Les employés du service de sécurité en charge du contrôle des titres de transport assument les tâches qui sont les leurs au sens de l'art. 3 de la loi sur les organes de sécurité des entreprises de transport (LOST).

5.1.2. Ils disposent des compétences fixées par l'art. 4 de la LOST.

5.2. CONTRÔLES

5.2.1. Les employés peuvent procéder à des contrôles de billet aléatoires. Lors de ces contrôles, le client-voyageur est tenu de présenter un titre de transport et une pièce d'identité.

5.2.2. Les clients-voyageurs doivent présenter à l'entrée du bus leurs titres de transport, version papier ou digitale, ainsi que leur justificatif de tarif réduit (notamment abonnement général, abonnement demi-tarif, etc.) et leur billet d'avion.

5.3. CONSTAT

5.3.1. En cas de constat d'une situation irrégulière, le personnel de sécurité dresse un constat écrit sur présentation d'une pièce d'identité du client-voyageur et le remet à ce dernier.

5.3.2. Le constat écrit indique la date, l'heure, le lieu, la direction, la nature de la violation constatée, l'identité de l'agent de sécurité, l'identité du client-voyageur et son adresse.

5.4. SURTAXE

5.4.1. Le client-voyageur est tenu de payer une surtaxe s'il se trouve à bord d'un véhicule sans disposer d'un titre de transport. Les clients-voyageurs sans titre de transport valable paieront un supplément de CHF 90.00. De plus, une part forfaitaire de CHF 10.00 pour le prix du voyage sera perçue.

5.4.2. Le client-voyageur peut s'acquitter de la surtaxe immédiatement contre remise d'une quittance.

5.4.3. À défaut, une surtaxe majorée pour les frais de traitement est fixée.

5.4.4. Des frais administratifs peuvent être prélevés en sus.

VI. PRESCRIPTIONS D'UTILISATION ET INTERDICTIONS

6.1. REFUS DE SE SOUMETTRE AU CONTRÔLE OU DE DÉCLINER SON IDENTITÉ

6.1.1. Conformément à l'art. 4 LOST, le client-voyageur voyageant illégalement et ne

- pouvant ni établir avec certitude son identité ni fournir une sûreté sera remis à la police.
- 6.1.2. En cas de refus de collaborer, le personnel de sécurité peut faire intervenir la police pour procéder aux contrôles.
- 6.2. INTERDICTIONS
- 6.2.1. Dans les navettes Genève-Aéroport, il est interdit à toute personne, sous peine d'exclusion du transport :
- a) de manquer d'égards à l'encontre du personnel de transN ou du personnel de sécurité ;
 - b) de perturber les interventions du personnel ;
 - c) d'entreposer des effets sur des sièges libres ou dans les couloirs, passages, escaliers des véhicules ;
 - d) de retarder, de quelque manière que ce soit, le départ du véhicule ou d'entraver son mouvement, notamment en empêchant ou retardant la fermeture des portes ;
 - e) de mettre les pieds sur les sièges ou de les souiller d'une autre façon ;
 - f) de souiller ou endommager d'une autre façon l'intérieur des bus ;
 - g) de troubler la tranquillité des autres voyageurs ;
 - h) de fumer, y compris des cigarettes électroniques ;
 - i) de consommer de l'alcool ou des substances illicites ;
 - j) de consommer de la nourriture, à l'exception de petits en-cas.
- 6.2.2. Conformément à l'art. 59 OTV, le personnel est autorisé à exclure toute personne ne respectant pas les règles précitées ou ne respectant pas les injonctions fondées sur celles-ci. Dans ces cas, les clients-voyageurs ne peuvent prétendre ni au remboursement ni à une quelconque indemnisation.
- 6.2.3. En outre, les contrevenants sont tenus de payer une surtaxe pour les frais de traitement.
- 6.2.4. Les dispositions pénales prévues par les art. 57ss LTV sont réservées.

VII. TRANSPORT DE BAGAGES ET D'ANIMAUX

7.1. BAGAGES

- 7.1.1. Chaque client-voyageur est autorisé à voyager avec un bagage à main, lequel sera transporté sur ses genoux, ainsi qu'un bagage en soute d'un poids maximal de 23kg et n'excédant pas une dimension de 158cm (largeur + hauteur + profondeur).

- 7.1.2. Tout bagage supplémentaire doit être annoncé au minimum 48h avant le départ au numéro de téléphone 032 924 25 80; il sera pris en charge selon les disponibilités et sera soumis à une taxe supplémentaire de CHF 20.00.

- 7.1.3. Les clients-voyageurs sont tenus d'étiqueter leurs bagages en indiquant leurs nom, adresse et numéro de téléphone portable.

- 7.1.4. Les clients-voyageurs surveillent leurs effets personnels. transN ne peut en aucun cas être tenue pour responsable en cas de vol et de perte.

- 7.1.5. Les clients-voyageurs chargent et déchargent eux-mêmes leurs bagages dans le bus.

- 7.1.6. Les poussettes pliables et les fauteuils roulants sont transportés gratuitement.

- 7.1.7. Les vélos, sacs contenant des skis, sacs de golf doivent être annoncés au minimum 72h avant le départ au numéro de téléphone 032 924 25 80; ils seront pris en charge selon les disponibilités et seront soumis à une taxe supplémentaire de CHF 20.00.

- 7.1.8. Les objets motorisés sont interdits et ne seront pas pris en charge.

- 7.1.9. Les substances et objets dangereux suivants ne seront pas transportés :

- les matières et les objets dont le transport est interdit, notamment par l'ordonnance du 29 novembre 2002 relative au transport des marchandises dangereuses par route (SDR) ;
- les objets qui ne remplissent pas les conditions de masse, de volume et d'emballage fixées dans le présent document ;
- les animaux vivants, sous réserve de ce qui suit ;
- les objets de nature à incommoder les voyageurs ou à causer un dommage.

- 7.1.10. S'il est supposé qu'un bagage à main contient des objets exclus du transport, transN a le droit de vérifier le contenu du colis en présence du client-voyageur.

7.2. TRANSPORTS D'ANIMAUX

- 7.2.1. En principe, les animaux sont interdits dans les véhicules, à l'exception des chiens d'aveugle.

- 7.2.2. Les chiens d'aveugle sont transportés gratuitement.

- 7.2.3. Les autres animaux domestiques de compagnie ne sont pas autorisés à bord.

7.2.4. Les animaux doivent être maîtrisés et ne doivent en aucun cas salir les lieux, occuper une place assise ou incommoder un voyageur.

7.2.5. Les chiens doivent être tenus en laisse.

VIII. RESPONSABILITÉS

8.1. RESPONSABILITÉ CIVILE DU CLIENT-VOYAGEUR

8.1.1. Le client-voyageur répond du dommage qu'il cause, de manière illicite, à transN ou à autrui, soit par négligence ou imprudence, ainsi que du dommage causé par le fait des personnes ou des choses dont il répond.

8.1.2. Le client-voyageur répond de tout dommage causé par ses bagages, sauf s'il prouve qu'aucune faute ne lui est imputable.

8.2. RESPONSABILITÉ DE TRANSN EN CAS DE DOMMAGE SUBI PAR LE CLIENT-VOYAGEUR

8.2.1. Conformément à l'art. 42 LTV, l'entreprise est responsable du dommage que causent, dans l'accomplissement de leur service, les personnes qu'elle emploie pour l'exécution du transport. Les sous-traitants et leurs employés sont assimilés aux dites personnes.

8.2.2. La responsabilité liée à un retard ou une inobservation de l'horaire est réglée de façon exclusive à l'art. 4.3.2.

8.2.3. Pour la responsabilité extracontractuelle, sont applicables les art. 58ss de la loi fédérale sur la circulation routière.

8.2.4. En matière de transport de bagages, l'entreprise répond de la perte ou de l'avarie des bagages à main uniquement dans les cas suivants (23 LTV) :

a. lorsque cette perte ou cette avarie résulte d'un accident au cours duquel le voyageur qui transportait les bagages a été blessé ou tué et que l'entreprise répond des lésions corporelles subies ;

b. lorsqu'elle a causé cette perte ou cette avarie d'une autre manière, sauf si elle prouve qu'aucune faute ne lui est imputable.

8.2.5. L'entreprise répond de la perte ou de l'avarie des autres bagages aux conditions de l'art. 27 LTV. Le dommage est indemnisé jusqu'à concurrence des montants prévus par l'art. 71 OTV.

IX. RÉCLAMATIONS

9.1. RÉCLAMATIONS

9.1.1. En cas de réclamation portant sur les prestations « navettes Genève-Aéroport », le client-voyageur peut formuler une réclamation :

- par le biais du formulaire en ligne sur le site internet www.transn.ch;
- par écrit, à l'adresse suivante :
Transports publics neuchâtelois SA
Allée des Défricheurs 3
2300 La Chaux-de-Fonds
- par e-mail à l'adresse shuttle@transn.ch

9.1.2. Le client-voyageur a la possibilité de faire appel à l'ombudsman des transports publics pour la Suisse romande à l'adresse suivante :
Service de médiation
des transports publics
Case postale 292
CH-1008 Prilly
Tél. +41 21 948 00 87
info@servicedemediation.ch

X. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

10.1. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

10.1.1. Afin d'accomplir ses obligations contractuelles, transN recueille des données personnelles telles que noms et prénoms, adresses, numéros de téléphone et adresses emails, détails relatifs à la carte de crédit ou débit, cas échéant. Le client-voyageur accepte cette collecte de données. transN s'engage à traiter les données personnelles conformément à la loi fédérale sur la protection des données et à l'art. 54 LTV. Les données pourront être transmises, avec toute la diligence requise, à des partenaires, mandataires et sous-traitants de transN dans la mesure où cette transmission est nécessaire à l'exécution du contrat, à l'exécution de tâches de contrôle ou à des démarches de recouvrement. Le client-voyageur certifie que les données transmises sont correctes et assume la responsabilité en cas de non-réception de courriers, emails ou toute autre information envoyée à partir d'éléments d'identification inexacts.

10.1.2. Conformément à la loi, le client-voyageur dispose d'un droit d'accès et de rectification relatif à ses données personnelles. Le client-voyageur peut en particulier solliciter la rectification de ses données personnelles, leur destruction ou s'opposer à leur communication.

10.1.3. Le client-voyageur autorise transN à communiquer les données collectées dans le cadre des contrôles aux autorités administratives et judiciaires.

10.1.4. Il consent à ce que les données recueillies soient conservées et utilisées à des fins de contrôle de sa solvabilité.

10.1.5. Les données relatives aux infractions commises par un client-voyageur peuvent être conservées conformément à l'art. 6 LOST.

10.1.6. Le client-voyageur certifie que les données transmises sont exactes et assume la responsabilité en cas de non-réception de courriers, emails, SMS.

10.2. COLLECTE D'INFORMATION À DES FINS STATISTIQUES POUR L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE

Le client-voyageur consent à ce que transN exploite, de façon anonyme, certaines informations fournies par ses soins, à des fins d'identification de tendances, de détermination de profils de consommateurs, d'établissement de statistiques, d'amélioration de l'offre ou de tout autre usage satisfaisant les besoins de transN.

XI. DISPOSITIONS FINALES

11.1. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

transN se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes conditions générales en tout temps.

11.2. CLAUSE SALVATRICE

Si l'une ou l'autre des clauses des présentes conditions générales devait être nulle ou annulée, elle sera remplacée par une clause valide dont les effets seront aussi proche que possible de ceux de la ou des clauses nulle(s) ou annulée(s). L'annulation ou la nullité d'une clause n'entache en rien la validité de l'ensemble des conditions générales.

11.3. DROIT APPLICABLE

Seul le droit suisse est applicable aux présentes conditions générales et aux relations entre le client-voyageur et transN.

11.4. FOR

Tout litige lié à l'exécution ou à l'interprétation du contrat passé entre le client et transN sera de la seule compétence du Tribunal régional des Montagnes et du Val-de-Ruz, à La Chaux-de-Fonds.

11.5. CONTACT

Transports publics neuchâtelois SA
Allée des Défricheurs 3
2300 La Chaux-de-Fonds
032 924 24 24
shuttle@transn.ch

Date de version : 20.06.2019