

CONDITIONS GÉNÉRALES

Conditions générales de vente pour l'acquisition d'abonnements de transports publics via le webshop transN

Édition août 2018

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (ci-après : CG) régissent les rapports entre Transports Publics Neuchâtelois SA (ci-après : transN) et les clients et clientes (ci-après : le client) lors de l'achat d'abonnements de transports publics sur le webshop transN.

2. OFFRE, DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES, DONNÉES PERSONNELLES (INSCRIPTION SWISSPASS), PRIX ET DÉCOMPTE, TARIFS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

2.1 Offre

L'offre est proposée dans le webshop transN et est définie par transN. En plus de l'offre, transN choisit également les prestataires de services de paiement par l'intermédiaire desquels les prestations proposées peuvent être payées. La liste des prestataires de services de paiement peut être consultée sur le webshop transN.

(shop.transN.ch ou www.transN.ch).

2.2 Dispositions complémentaires

Les tarifs des entreprises de transport suisses, en particulier le « Tarif général des voyageurs T600 » des entreprises de transport suisses (ci-après : Tarif 600) ainsi que les conditions des communautés tarifaires suisses (T651.3 ONDE VERTE et le « Tarif pour abonnements de parcours T650 » en leur version en vigueur s'appliquent pour l'acquisition d'abonnements via le webshop transN et le transport de personnes. S'appliquent de manière inclusive les tarifs ainsi que les autres dispositions qu'ils contiennent, sous réserve de dispositions contraires énoncées dans les présentes CG. Les informations sur les tarifs correspondants peuvent être consultées auprès des points de vente des entreprises de transport participant à la communauté tarifaire ONDE VERTE ou en ligne sur le site www.utp.ch ou le site de l'entreprise de transport ou de la communauté concernée.

2.3 Données personnelles (login SwissPass)

Pour acheter des abonnements sur le webshop transN, il est nécessaire de disposer d'un compte client SwissPass. Le compte client du webshop et le compte client de SwissPass sont distincts mais utilisent les mêmes données de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe). De cette façon, il est possible de s'inscrire sur le webshop transN avec les données de connexion SwissPass existantes. Si l'utilisateur ne dispose pas encore d'un compte client SwissPass, l'inscription pour SwissPass ou pour un compte client SwissPass a lieu au cours du processus d'achat, après avoir choisi l'abonnement souhaité, dans le masque d'inscription sur www.swisspass.ch. Une fois l'inscription effectuée, un e-mail de confirmation de SwissPass est envoyé dans la boîte de réception.

2.4 Tarifs et décompte

Les prix résultent des dispositions tarifaires en vigueur. Ces prix s'entendent par article choisi et en francs suisses. La taxe sur la valeur ajoutée est incluse dans tous les prix indiqués. Le prix de l'abonnement est débité par l'établissement financier selon le mode de paiement choisi par le client. Le contrat passé entre l'établissement financier et le client fait foi. La liste des moyens de paiement acceptés sur le webshop transN peut être consultée sur shop.transN.ch ainsi que sur www.transN.ch.

2.5 Coûts de transfert des données

L'achat d'un abonnement sur le webshop transN peut engendrer des coûts de transfert des données. Ces coûts dépendent du contrat passé avec le prestataire concerné. Ces coûts sont directement facturés à l'utilisateur par le prestataire en question.

2.6 Modifications de l'offre et des tarifs

TransN se réserve le droit de modifier en tout temps le contenu de l'offre ainsi que les prix pour les aligner sur les dispositions tarifaires en vigueur.

3. CLAUSES D'UTILISATION

3.1 Navigateur et appareil mobile

Le webshop transN peut être utilisé sur les versions actuelles des navigateurs Chrome, Safari, Firefox, Internet Explorer et Edge, aussi bien sur des outils de travail traditionnels (ordinateur fixe, ordinateur portable) que sur des appareils mobiles (smartphone, tablette). Pour l'utilisation mobile de la boutique, un appareil mobile compatible est requis. Le webshop est accessible sur les appareils sous iOS (version 8.0 et ultérieures) et Android (version 4.3 et ultérieures). Dans le cas d'un achat effectué sur un appareil mobile, l'utilisateur est lui-même responsable d'empêcher tout tiers d'accéder à son téléphone mobile, à sa tablette ou à son ordinateur portable.

3.2 Disponibilité du webshop transN

TransN se réserve le droit de retirer l'abonnement du webshop transN à tout moment. Les abonnements restent alors actifs mais ne peuvent plus être renouvelés sur le webshop transN. Par ailleurs, transN se réserve le droit de bloquer l'accès au webshop transN à certains utilisateurs dans des cas justifiés (p. ex. en cas d'abus).

3.3 Responsabilité

TransN est en droit de modifier à tout moment les informations figurant sur l'abonnement vendu via le webshop transN. L'utilisateur est notamment tenu de protéger ses appareils et son navigateur contre tout accès non autorisé de tiers. Toute responsabilité de transN en lien avec le contenu, la fonctionnalité et l'utilisation du webshop transN, y compris la responsabilité en cas d'intervention d'un logiciel malveillant, est exclue dès lors qu'aucune faute intentionnelle ni négligence grave ne peut être prouvée. Si le fonctionnement du webshop transN ou une partie de celui-ci est limité et si l'acquisition d'abonnements n'est pas possible ou est limitée pour des raisons techniques, transN décline toute responsabilité pour les éventuels dommages pouvant en résulter.

3.4 Remboursement et échange

Les dispositions applicables au tarif en vigueur pour l'abonnement conformément au chiffre 2.2 s'appliquent au remboursement et l'échange d'abonnements.

4. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation éventuelle portant sur un abonnement doit être signalée par écrit à l'adresse de contact spécifiée au chiffre 8.4 dans les 14 jours suivant la conclusion de l'achat. Les réclamations relatives aux avis de débit du moyen de paiement choisi doivent être signalées au prestataire de services de paiement correspondant. Si la réclamation est fondée sur un traitement erroné de la commande imputable à transN, le client a droit tout au plus au remboursement du prix dont il est démontré qu'il a été indûment facturé. Aucun remboursement ne sera effectué notamment dans les cas où l'erreur de traitement est imputable au prestataire de services de paiement concerné.

Par ailleurs, transN décline toute responsabilité à l'égard du client ou de tiers en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles, à moins que celle-ci ne relève d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave. La charge de la preuve incombe à la partie faisant valoir son droit à un éventuel dédommagement par transN. De manière générale, transN décline toute responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs, la perte de données, les dommages causés à des tiers ou la perte de gain. Les enregistrements par transN des commandes du client sont réputés exacts dans la mesure où aucune erreur de transmission n'est signalée.

5. PROTECTION DES DONNÉES

Lors de la saisie et du traitement des données communiquées par le client, transN se conforme aux dispositions de la législation suisse en matière de protection des données. Plus de détails figurent dans la déclaration de confidentialité (www.transN.ch) Il est expressément renvoyé au chiffre 9 (Instruction sur le traitement des données personnelles et clientèle) du Tarif général des voyageurs T600 des entreprises de transports publics suisses.

6. COLLECTE DE DONNÉES ET UTILISATION

TransN ne saisit et ne traite que les données nécessaires à l'utilisation, à l'exploitation et à l'assistance ainsi qu'à l'acquisition d'abonnements sur le webshop transN. Dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exploitation de l'abonnement webshop, les données sont transmises aux prestataires (partenaire de décompte, prestataire de services de paiement, fabricant de cartes SwissPass, service responsable des e-mails de renouvellement).

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, transN s'assure, grâce au stockage des données en Suisse, que les conditions de protection des données applicables en Suisse sont respectées par les tiers. Est expressément exclue toute transmission à des tiers sans lien direct avec l'exploitation de l'abonnement webshop. Les données issues de l'abonnement webshop qui sont utilisées à des fins d'analyses statistiques sont anonymisées. En utilisant l'abonnement webshop, l'utilisateur consent au traitement de ses données tel que décrit ci-dessus. Toute utilisation des données à des fins de marketing personnalisé requiert le consentement exprès du client dans l'abonnement webshop.

6. SÉCURITÉ DES DONNÉES

TransN protège les données personnelles qui lui sont confiées contre les accès non autorisés et contre la perte selon l'état actuel de la technique. Le transfert des données est effectué par la liaison de transmission des données disponible sur les appareils du client. Les clauses en matière de protection et de sécurité des données applicable dans le cadre de celle-ci sont déterminantes.

7. DISPOSITIONS TARIFAIRES

7.1 Types d'abonnements

Sur le webshop transN, les abonnements suivants peuvent être achetés conformément aux tarifs en vigueur (chiffre 7.3.1) :

- Abonnement de la communauté tarifaire ONDE VERTE pour 1 an ou 1 mois

L'assortiment est complété en permanence.

7.2 Prix de l'abonnement

Le prix de l'abonnement est basé sur les tarifs des abonnements de trafic direct ou des communautés tarifaires, le choix de la classe (1re ou 2e classe) et le groupe de clients correspondant. Le prix de l'abonnement choisi s'affiche dans l'abonnement webshop selon ces critères.

7.3 Validité

7.3.1 Tarif

- Les tarifs suivants s'appliquent :
- T650 Tarif des abonnements de parcours
- Tarifs de chaque communauté (T651.00 – T651.30)
- T600 Tarif général des voyageurs

7.3.2 Acquisition d'abonnements avant de monter à bord

L'utilisateur doit être en possession de l'abonnement avant de monter à bord du moyen de transport. Les abonnements achetés après être monté à bord ne sont pas valables pour le trajet concerné. Seuls les achats effectués avant de monter à bord sont valables pour le trajet concerné. Le processus d'achat est considéré comme terminé dès que l'abonnement acheté apparaît dans le webshop transN sous « Mes abonnements ».

7.3.3 Durée de validité

L'abonnement acheté est valable pour la période définie au moment de l'achat. Une modification ou un échange ultérieur n'est possible que si cela est prévu dans le tarif général ou le tarif de la communauté tarifaire correspondant pour l'abonnement en question.

7.4 Contrôle de l'abonnement

En cas de contrôle de l'abonnement, l'utilisateur doit, sur demande du personnel de contrôle, présenter son abonnement sur le SwissPass ou l'abonnement transitoire correspondant. Dans le cadre d'un contrôle des titres de transport, l'utilisateur peut être tenu, sur demande, de prouver son identité au moyen d'une pièce d'identité officielle avec photographie.

7.5 Abonnement transitoire

Si l'utilisateur ne dispose pas encore d'un SwissPass et que la durée de validité de l'abonnement acheté débute dans les 14 jours suivant la conclusion de l'achat, il peut imprimer un abonnement transitoire. L'abonnement transitoire ne permet pas l'utilisation des services partenaires.

7.6 Titre de transport non valable

Si la prestation ne peut pas être prouvée sur le SwissPass, les dispositions « Voyageurs sans titre de transport valable » s'appliquent. Ces dispositions sont définies dans le document T600.5 et sont appliquées dans les communautés tarifaires en l'absence de disposition séparée figurant dans le tarif communautaire correspondant.

7.7 Abus ou falsification

En cas d'abus ou de falsification, les dispositions du tarif applicable s'appliquent (voir chiffre 7.3.1). Dans de tels cas, transN se réserve le droit d'interdire à l'utilisateur toute utilisation du webshop.

8. AUTRES DISPOSITIONS

8.1 Forme de publication juridiquement valable

Les conditions générales juridiquement valables et qui font partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sous www.transN.ch. Les CG publiées par voie électronique font foi. La version papier des CG n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique actuelle.

TransN est en droit de modifier les présentes CG à tout moment, de la même façon que les communautés tarifaires et les entreprises de transport suisses peuvent modifier les conditions de transport et les tarifs. La nouvelle version sera mise en ligne sur Internet. Les modifications apportées aux présentes CG sont effectives dès lors que l'utilisateur les accepte dans le cadre d'un achat sur le webshop transN. En cas de refus des CG, aucun achat ne peut être effectué sur le webshop transN.

8.2 Nullité partielle

Si tout ou partie des dispositions des présentes CG s'avère invalide, la validité des autres dispositions n'en sera en rien affectée. Le cas échéant, la clause nulle devra être remplacée par une nouvelle clause, dont le contenu se rapproche le plus possible des objectifs économiques manifestement poursuivis par les parties. La même règle s'applique au comblement d'éventuelles lacunes dans le contrat.

8.3 Droit applicable et for compétent

L'achat d'un abonnement sur le webshop transN engendre l'établissement d'un contrat de vente soumis au droit suisse. Dans la mesure où la loi le permet, l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (RS 0.221.211.1) est exclue, tout comme les dispositions applicables aux conflits de lois de la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP, RS 291). Le for compétent est à La Chaux-de-Fonds. Sauf disposition contraire, La Chaux-de-Fonds est également le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les clients non domiciliés en Suisse.

8.4 Adresse de contact

Transports Publics Neuchâtelois SA

Allée des Défricheurs 3
CP 1429
CH-2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. central +41 32 924 24 24

Info@transN.ch

www.transN.ch

© TransN Suisse SA