

RailAway SA: conditions générales de vente

Conditions générales de vente pour la coopération entre un partenaire de prestation du marché du tourisme et de l'événementiel (ci-après le «partenaire») et RailAway SA (ci-après «RailAway»).

1 Règles fondamentales

RailAway conclut avec des partenaires du marché du tourisme et de l'événementiel des contrats de coopération. Ceux-ci doivent être compris comme fixant les bases de la coopération entre le partenaire et RailAway concernant la distribution et/ou la commercialisation de l'offre loisirs du partenaire par RailAway. En signant un tel contrat, le partenaire accepte les présentes conditions générales de vente.

Si une coopération est convenue pour une offre loisirs du partenaire, les dispositions spécifiques au produit figurent dans l'«accord sur les prestations de distribution» ou l'«accord sur l'offre combinée RailAway avec entrée» et le paquet de communication convenu figure dans l'«accord sur les prestations de communication». Les prix et les informations complémentaires sont repris dans l'annexe A à l'«accord sur les prestations de distribution». Si la coopération porte sur plusieurs offres loisirs ou plusieurs paquets de communication, ceux-ci font par conséquent l'objet de plusieurs accords et annexes, conclus à chaque fois pour la durée de l'offre correspondante.

2 Relation avec les clients et les groupes de clients

Si le partenaire choisit une coopération, RailAway le soutient dans la distribution et/ou la commercialisation de son offre loisirs. Dans tous les cas, RailAway ne joue toutefois qu'un rôle d'intermédiaire. Le client doit s'adresser au partenaire pour toute revendication liée à l'organisation, à la réalisation ou à la disponibilité de l'offre loisirs en particulier en cas d'annulation ou d'inaccessibilité de l'offre loisirs. RailAway n'assume aucune responsabilité à cet égard.

2.1 Groupes de clients

RailAway sert en principe les segments de clientèle suivants:

Voyageurs individuels

Sont considérés comme voyageurs individuels tous les voyageurs voyageant seuls ou dans un groupe jusqu'à 9 personnes. En principe, dans les transports publics, les groupes de clients suivants sont proposés aux voyageurs individuels (1^{re} ou 2^e classe):

- Adultes avec demi-tarif (abo ½)
- Adultes sans demi-tarif (adultes)
- Détenteurs d'un abonnement général ou d'un abonnement communautaire (AG)
- Enfants de 6 à 16 ans avec carte Junior/carte Enfant accompagné (carte Junior)
- Enfants de 6 à 16 ans sans carte Junior/carte Enfant accompagné (enfant -16 ans)

Voyageurs en groupes

Sont considérés comme voyageurs en groupes les personnes se déplaçant par groupe d'au moins 10 personnes. Les personnes avec cartes journalières pour le demi-tarif, cartes journalières commune ou abonnement Voie 7, les enfants voyageant gratuitement avec carte journalière enfant, carte Junior ou carte Enfant accompagné ainsi que les enfants de moins 6 ans ne sont toutefois pas intégrés dans le titre de transport de groupe.

En principe, les groupes de clients suivants sont proposés pour les groupes dans les transports publics* et bénéficient de la réduction correspondante (1^{re} classe ou 2^e classe):

- Adultes avec demi-tarif (abo 1/2) avec 60% sur le tarif normal
- Adultes sans demi-tarif (adultes) avec 20% sur le tarif normal
- Titulaires d'un abonnement général (AG) avec 100% sur le tarif normal
- Enfants de 6 à 16 ans sans carte journalière enfant ou carte Junior/carte Enfant accompagné (enfant -16 ans) avec 60% sur le tarif normal
- Chaque dixième personne bénéficie de 100% de réduction sur le tarif normal.

Voyageurs scolaires

Sont considérées comme voyageurs scolaires les classes scolaires à partir de 10 personnes accompagnées par au moins un adulte (enseignant ou accompagnateur). Les personnes avec cartes journalières pour le demi-tarif, cartes journalières commune ou abonnement Voie 7, les enfants voyageant gratuitement avec carte journalière enfant, carte Junior ou carte Enfant accompagné ainsi que les enfants de moins de 6 ans ne sont pas intégrés dans le titre de transport de groupe.

En principe, les groupes de clients suivants sont proposés pour les groupes dans les transports publics* (2^e classe) et bénéficient de la réduction correspondante:

- Adultes avec demi-tarif (abo 1/2) avec 60% sur le tarif normal
- Adultes sans demi-tarif (adultes) avec 20% sur le tarif normal
- Titulaires d'un abonnement général (AG) avec 100% sur le tarif normal
- Enfants de 6 à 16 ans avec 60% sur le tarif normal
- Jeunes de 16 à 25 ans avec 60% sur le tarif normal
- Chaque dixième personne de la classe bénéficie de 100% de réduction sur le tarif normal.

* Des exceptions sont possibles dans certaines communautés tarifaires de Suisse.

Les groupes de clients du partenaire sont décrits à l'annexe A de l'«accord sur les prestations de distribution».

2.2 Voyages organisés à forfait pour groupes

En plus des offres loisirs standard, RailAway propose aussi des voyages de groupe sur mesure spécialement conçus par les services de voyages organisés à forfait pour groupes à Lausanne et Lucerne. Ces voyages de groupe sur mesure sont soumis à des conditions spécifiques faisant l'objet de règles à part.

3 Fondements de la coopération

3.1 Statut de partenaire

RailAway attribue au partenaire un statut de partenaire «Platine», «Or» ou «Argent». L'attribution du statut repose sur les facteurs suivants:

Generierte Verkäufe im Vorjahr.

- Wie oft wurde Ihrer Freizeitleistung im Vorjahr über die Distributionskanäle des ÖV verkauft?

Höhe des Umsatzes im Vorjahr.

- Wie viel Umsatz hat Ihre Freizeitleistung im Vorjahr über die Distributionskanäle des ÖV erzielt?

Gewährte Rabatte/Mehrwerte auf RailAway Angebote.

- Wie viel Rabatt/welche Mehrwerte haben Sie auf Ihre Freizeitleistung gegeben? Habe Sie an RailAway Verkaufsförderungsaktionen teilgenommen?

Anzahl Produktlinien je Freizeitleistung.

- Wie viele verschiedenen Produktlinien (z.B. Eintritt für Individualreisende, Gruppen, Schulen) haben Sie über RailAway zum Verkauf angeboten?

Investition in ergänzende Kommunikation.

- Wie viele zusätzliche Kommunikationsmassnahmen haben Sie im Vorjahr über RailAway gebucht?

Entwicklungspotenzial und Innovationskraft.

- Haben Sie als Pilotpartner an neuen RailAway Angeboten teilgenommen? Wie offen sind sie gegenüber neuen Ideen resp. bringen sich aktiv in die Partnerschaft ein?

Klares Bekenntnis zum ÖV.

- Wie gut integrieren Sie den Fahrplan, RailAway und den Öffentlichen Verkehr in Ihren Kommunikationsmitteln?

Loyalität.

- Wie lange arbeiten Sie schon mit RailAway zusammen?

Wildcard.

- Welche relevanten Themen der Zusammenarbeit wurden in den anderen Kriterien nicht berücksichtigt?

Cette classification est recalculée à chaque saison ou à l'issue d'une année civile (pour les offres valables toute l'année).

En fonction de son statut de partenaire, le partenaire a la possibilité de commander différentes prestations de communication auprès de RailAway. Les prestations commandées sont confirmées par RailAway sous forme d'un «accord sur les prestations de communication».

Selon son statut, le partenaire bénéficie de différentes réductions sur les prestations de communication individuelles – ceci en complément des prestations supplémentaires que le partenaire obtient dans le cadre du programme partenaire RailAway.

3.2 Le paquet de prestations RailAway

Le paquet de prestations RailAway est constitué des composants «communication de base», «prestations de communication complémentaires» et éventuellement «distribution». La «communication de base» constitue la base de toute coopération. D'autres prestations de communication peuvent à tout moment (selon la disponibilité) être commandées par écrit auprès de RailAway.

Une distribution de l'offre loisirs peut être demandée par les deux parties. Dans tous les cas, c'est RailAway qui décide de la réalisation après examen du potentiel. Dans le cadre de la commercialisation d'une offre loisirs, les stipulations spécifiques à un produit offre loisirs sont confirmées par RailAway dans un «accord sur les prestations de distribution» ou un «accord sur l'offre combinée RailAway avec entrée».

3.3 Modifications de l'offre loisirs

3.3.1 Irrégularités

Si une prolongation, un ajournement ou des ajustements de l'offre loisirs sont envisagés, RailAway doit en être informée par écrit avec un préavis d'au moins 4 semaines afin de pouvoir procéder aux mutations et, le cas échéant, informer les vendeurs. En cas d'ajustements de prix par le partenaire pendant la durée de vente définie dans l'«accord sur les prestations de distribution», RailAway se réserve le droit de facturer au partenaire les frais de programmation additionnels engendrés.

En cas de problèmes sur place ou de problèmes de capacité liés à la distribution de l'offre loisirs, le partenaire en informe immédiatement RailAway.

3.3.2 Fourniture partielle de la prestation par le partenaire

Si le partenaire ne peut pas fournir une partie de sa prestation de loisirs selon l'«accord sur les prestations de distribution» ou l'«accord sur l'offre combinée RailAway avec entrée» et ne peut pas rembourser le client directement sur place, il le confirme au client de RailAway par un courrier officiel du partenaire et redirige le client RailAway vers feedback@railaway.ch.

RailAway examine le cas après réception de la réaction du client et prend en charge le remboursement du client final. Comme le produit net est toujours crédité à 100% au partenaire, RailAway peut adresser par écrit une demande de restitution manuelle au partenaire.

3.3.3 Annulation de l'offre loisirs

En cas de résiliation, d'annulation ou de non-fourniture de l'offre loisirs, le partenaire assumera les frais de programmation engendrés pour la communication de base ainsi que tous les frais éventuels des prestations de communication déjà fournies ou initiées par RailAway.

Pour les partenaires qui font distribuer la prestation de loisirs via RailAway, ce principe s'applique aussi pour le versement du forfait de coûts de distribution.

3.4 Consignes CI/CD

Sauf accord explicite, toutes les prestations de communication sont réalisées selon le CI/CD de RailAway. Les règles actuelles à respecter absolument peuvent être consultées à tout moment sur www.railaway.ch/downloads.

En concluant un accord, le partenaire certifie avoir lu et accepté les règles de CI/CD.

3.5 Droits de propriété intellectuelle

Les images, textes et éventuels logos mis à disposition par le partenaire peuvent être utilisés gratuitement par RailAway pour les publications (presse et médias électroniques) dans le cadre de l'offre loisirs convenue. De même, RailAway peut utiliser les illustrations sans concertation supplémentaire pour d'autres mesures de communication (par ex. affiches publicitaires, annonces, coopérations, etc.) pendant la durée de validité du contrat.

Il appartient au partenaire lui-même de s'assurer que les images peuvent être utilisées et d'assumer les éventuelles revendications résultant de leur publication (par ex. ProLitteris/redevances). Le partenaire répond à ses frais et à ses risques et périls aux revendications de tiers pour infraction aux droits de protection et d'utilisation. RailAway communique par écrit et sans délai de telles revendications au partenaire et lui laisse le soin de conduire un procès éventuel et de prendre toutes mesures en vue d'un règlement judiciaire ou extrajudiciaire du contentieux.

3.6 Indication des prix et respect des dispositions éthiques

Le partenaire s'engage, conformément à l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP, RS 942.211), à indiquer les offres loisirs avec les prix que le client devra effectivement payer. RailAway reprend les prix pour clients finaux transmis par le partenaire (tous frais et TVA compris) pour la publication. De même, le partenaire s'engage à respecter les règles en matière d'éthique.

4 Protection des données

Les deux parties contractantes sont responsables de l'utilisation des données client conforme aux règles de protection des données. Ceci comprend aussi la légalité de la transmission de données personnelles aux CFF ou à d'autres entreprises de transports publics, ainsi que le transfert de cet engagement à des assistants éventuellement sollicités. En ce sens, les deux parties prennent des dispositions organisationnelles, techniques et contractuelles appropriées afin d'assurer le respect des règles de protection des données par elles-mêmes et leurs assistants. Les parties s'engagent, à la résiliation ou à l'expiration du contrat ou à la demande de l'autre partie, à rendre tous les documents, échantillons, supports d'information, copies, etc. mis à disposition dès que ceux-ci ne sont plus requis.

En cas de référencement d'une prestation loisirs sur le SwissPass par le partenaire ou RailAway, les règles de protection des données du SwissPass restent valables. Celles-ci peuvent être consultées sur www.swisspass.ch avec les conditions contractuelles générales.

5 Responsabilité

Les parties sont responsables de la bonne et fidèle exécution de leurs prestations. Sauf annulation ou report d'une prestation, aucune des parties n'est responsable envers l'autre partie pour les dommages indirects, dommages consécutifs, pertes de profit ou économies non réalisées.

En cas de force majeure, les deux parties sont dégagées de leur responsabilité. Le paiement par le partenaire du forfait de distribution ainsi que des prestations de communication déjà réalisées par RailAway reste réservé. La partie concernée par la force majeure informe immédiatement par écrit l'autre partie de la survenance du cas de force majeure, en précisant la nature, l'ampleur et les conséquences; elle l'informe aussi sans délai de sa cessation.

6 Confidentialité

Les parties traitent de manière confidentielle toutes les informations et données dérivant des présentes CGV, ainsi que des accords et annexes qui s'y rapportent et qui ne sont ni publiques ni généralement accessibles.

Les deux parties s'engagent en particulier à traiter de manière confidentielle tous les documents, informations et données portés à leur connaissance en lien avec les présentes CGV, les accords et les annexes qui s'y rapportent, ainsi que les dossiers qui leur ont été remis ou qui ont été échangés, à ne pas les copier ni les rendre accessibles à des tiers sous quelque forme que ce soit et à ne pas les utiliser d'une quelconque autre manière.

Le devoir de confidentialité s'applique à l'égard des tiers. Les filiales et les sociétés mères de chacune des parties ne sont pas considérées comme des tiers. L'obligation de confidentialité s'applique avant même la signature du contrat et reste en vigueur après la fin de la relation contractuelle.

7 Intégrité

Les parties contractantes prennent des mesures appropriées visant le respect des dispositions législatives et réglementaires. Elles s'engagent en particulier à respecter les principes et règles fixés dans le code de conduite des CFF (www.cff.ch – Groupe – Entreprise – Organisation – Droit et Compliance – [Code de conduite CFF](#)). Si ces principes et règles sont définis de manière matériellement équivalente dans un code de conduite du partenaire, il suffit de respecter celui-ci.

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires à la prévention de la corruption, de manière à ce que aucuns dons non autorisés ou autres avantages ne soient proposés ni acceptés.

En cas de non-respect des obligations du paragraphe précédent, le partenaire doit payer une amende conventionnelle à RailAway SA. Cette amende s'élève, pour chaque violation, à 15% de la rémunération

convenue aux termes du contrat concerné par la violation. Par ailleurs, RailAway SA peut faire valoir les dommages qui lui ont été causés, à moins que la société ne prouve qu'aucune faute ne peut lui être imputée.

Le partenaire transmet par contrat les obligations de ce chapitre au tiers qu'il fait intervenir pour l'exécution du contrat.

8 Audit

Dans le cadre d'un audit, RailAway SA est en droit de contrôler elle-même le respect des obligations du partenaire prévues au paragraphe «Intégrité» et d'autres obligations essentielles, ou de confier cette mission à une entreprise de révision indépendante de son choix.

RailAway SA ne peut pas demander un tel audit sans motifs plus d'une fois par année civile. RailAway annonce par écrit au partenaire la réalisation de l'audit, à moins que RailAway SA n'estime qu'il y a danger imminent.

Le partenaire peut exiger que l'audit soit réalisé par un tiers indépendant. Dans ce cas également, le partenaire prend en charge le coût de l'audit s'il est constaté lors de celui-ci que le partenaire a enfreint ses obligations dérivant du paragraphe «Intégrité» ou d'autres obligations essentielles envers RailAway SA.

Si l'audit n'est pas réalisé par RailAway SA elle-même, il suffit d'indiquer à RailAway SA dans le rapport d'audit si la société remplit ses obligations contractuelles, à moins qu'il y ait une infraction. Dans ce cas, RailAway SA a un droit de consultation exhaustif des informations portant sur l'infraction.

Le partenaire transmet par contrat les obligations de ce chapitre au tiers qu'il fait intervenir pour l'exécution du contrat.

9 Modifications des CGV

RailAway peut modifier les présentes CGV à tout moment. En cas de modification, RailAway informe immédiatement le partenaire par écrit. Si les modifications sont désavantageuses pour le partenaire contractuel, celui-ci peut résilier le contrat jusqu'à l'entrée en vigueur de la modification. S'il ne le fait pas, il accepte les modifications.

10 Droit applicable et for

Le droit suisse est exclusivement applicable à toutes les relations contractuelles entre les parties. Les tribunaux de Lucerne sont seuls compétents pour régler tout différend concernant ce contrat ou en lien avec à celui-ci, sous réserve de dispositions de procédure civile contraignantes contraires.

© RailAway SA, juillet 2017.