

## **RailAway SA: Conditions générales de vente.**

**Conditions générales de vente pour la coopération entre un prestataire touristique ou événementiel (ci-après le «partenaire») et RailAway SA (ci-après «RailAway»).**

### **1 Généralités.**

RailAway est une filiale des CFF et d'autres entreprises de transports concessionnaires, active sur le marché suisse en tant que distributrice de prestations de loisirs. Elle a pour objectif d'inciter un maximum de personnes à se déplacer avec les transports publics pendant leurs loisirs, dans une optique de durabilité. En optant pour une coopération avec RailAway, le partenaire a également choisi de promouvoir les déplacements vers son site ou ses prestations par les transports publics.

RailAway conclut des contrats de coopération avec les partenaires touristiques ou événementiels. Ces contrats fixent les bases de la coopération entre le partenaire et RailAway pour la distribution et/ou la commercialisation des offres de loisirs du partenaire par RailAway. En signant une offre et/ou un contrat RailAway, le partenaire accepte les présentes conditions générales de vente.

S'il est convenu d'une collaboration avec distribution d'une offre de loisirs du partenaire, les dispositions spécifiques au produit figurent dans l'«accord sur les prestations avec distribution» et son annexe A (fiche des prix). Si la coopération porte sur plusieurs offres de loisirs, celles-ci font l'objet de plusieurs annexes qui règlent les prix et les informations complémentaires pour la période de vente et d'offre de la prestation concernée.

### **2 Fondements de la coopération.**

#### **2.1 Le paquet de prestations RailAway.**

Le paquet de prestations RailAway est constitué des composants «Campagne RailAway» et «Prestations de communication complémentaires». La participation à une campagne RailAway constitue le fondement de toute coopération. D'autres prestations de communication peuvent être commandées par écrit auprès de RailAway à tout moment (selon la disponibilité).

Une coopération peut inclure la distribution de l'offre de loisirs, qui peut être demandée par les deux parties. La décision en revient dans tous les cas à RailAway, en fonction des directives et des critères internes en vigueur. Les arrangements pour la distribution de prestations de loisirs figurent dans l'«Accord de base sur les prestations avec distribution» et les annexes correspondants. RailAway facture au partenaire les frais inhérents à la programmation, la distribution et la commercialisation de l'offre de loisirs. Les conditions régissant les paquets de prestations de RailAway figurent dans les offres concrètes individuelles.

#### **2.2 Modification de la prestation de loisirs.**

S'il est envisagé une prolongation, un report ou des ajustements de l'offre (y compris des corrections de prix), RailAway doit en être informé par écrit avec un préavis de 4 semaines au minimum, afin de pouvoir procéder aux adaptations et, le cas échéant, informer les vendeurs. RailAway se réserve le droit de facturer au partenaire tous les frais qui en découlent.

#### **2.3 Annulation de la prestation de loisirs.**

En cas de retrait, d'annulation ou de non-fourniture de la prestation de loisirs, le partenaire assume les frais engendrés pour toutes les prestations déjà fournies ou initiées par RailAway.

Si la prestation est annulée, le partenaire répond entièrement du remboursement des dépenses et des coûts engagés jusqu'à ce moment-là par RailAway. La commande minimale reste due dans tous les cas. Vis-à-vis du visiteur final, les conditions générales du partenaire sont applicables. Ces CG ne s'appliquent par contre pas dans la relation avec RailAway.

### **2.3.1 Annulation et report en raison d'un cas de force majeure.**

Si la prestation ou une partie de celle-ci ne peut avoir lieu pour des raisons de force majeure (p. ex. inondations, catastrophes naturelles, grèves, attentats terroristes, guerre ou mesures imprévisibles des autorités) ou d'autres événements imprévisibles tels que le manque de neige ou de mauvaises conditions météorologiques, les deux parties sont libérées de leur obligation de fournir des prestations et toute obligation de dédommagement réciproque est expressément exclue.

En cas de report de la prestation, la validité de la présente convention est prolongée sans changement jusqu'à la date du report. Elle sera au besoin adaptée et complétée conformément au sens et à l'esprit de la présente convention. Les éventuels coûts engendrés par le retard seront facturés au partenaire.

### **2.4 Remboursement des congés pour service non rendu.**

Le partenaire informe immédiatement RailAway en cas de problèmes, d'annulations sur place ou de goulots d'étranglement liés à la distribution de la prestation de loisirs.

Pour toute réclamation liée à l'organisation, à la mise en œuvre ou à la mise à disposition de la prestation de loisirs, notamment pour les réclamations en cas d'annulation ou de report d'un événement ou de prestation de loisirs inaccessible, le client doit s'adresser au partenaire. RailAway n'assume aucune responsabilité à cet égard.

Si le partenaire n'est pas en mesure de fournir une partie de la prestation de loisirs prévue selon l'accord, les clients doivent être indemnisés sur place. Si les clients s'adressent aux CFF ou à RailAway pour une demande de remboursement, ils seront dirigés vers le partenaire. Si un remboursement doit être effectué par RailAway, les recettes nettes du partenaire peuvent être réclamées par écrit.

### **2.5 Indication des prix et respect des dispositions légales régissant la publicité.**

Le partenaire s'engage, conformément à l'ordonnance sur l'indication des prix (ordonnance sur l'indication des prix, OIP, RS 942.211), à indiquer les offres de loisirs aux prix qui doivent être effectivement payés par le client, en francs suisses. RailAway reprend les prix pour le client final (y compris tous les frais et la TVA) fournis par le partenaire pour publication. Le partenaire s'engage également à respecter les dispositions légales régissant la publicité (en particulier la loi fédérale contre la concurrence déloyale et la loi sur les jeux d'argent).

#### **2.5.1 Prix dynamiques par le biais d'une entreprise tierce.**

RailAway met à la disposition du partenaire l'accès à une interface de programmation (Pricing API). Celle-ci permet, grâce à différentes requêtes, de déterminer le prix actuel des produits dont le prix est fixé dans le cadre de la tarification dynamique. Le partenaire est en contact direct avec le Dynamic Pricing Engine et veille à ce que les obligations contractuelles envers RailAway soient correctement remplies. En cas d'erreur ou de dérangement, le partenaire s'engage notamment à déployer tous les efforts raisonnablement exigibles pour signaler l'erreur ou le dérangement à l'entreprise tierce dans un délai raisonnable et à contribuer à sa résolution. Le partenaire soutient RailAway pour éliminer les erreurs et les dérangements ou pour remédier à une mauvaise exécution du contrat. Il décrit en particulier le plus précisément possible les erreurs et les dérangements qui surviennent et transmet en temps utile au Dynamic Pricing Engine les informations, documents et données utiles à l'élimination des erreurs («rapport de dérangement»).

### **2.6 Droits de propriété intellectuelle.**

Les images, textes et éventuels logos fournis par le partenaire peuvent être utilisés gratuitement par RailAway pour les publications (médiat imprimés et électroniques) dans le cadre de l'offre de loisirs convenue. RailAway peut également utiliser les images sans consultation supplémentaire pour d'autres mesures de communication (par ex. affiches, annonces, coopérations, etc.).

Le partenaire est responsable de l'obtention des droits d'image et doit prendre en charge le coût des droits éventuels (par ex. ProLitteris/redevances). Le partenaire répond des infractions aux droits de protection et d'utilisation envers des tiers à ses frais, risques et périls. RailAway lui communique par écrit et sans délai les réclamations de tiers et lui laisse la conduite d'une éventuelle procédure judiciaire ainsi que de toutes les mesures nécessaires en vue d'un règlement judiciaire ou extrajudiciaire du contentieux.

## 2.7 Consignes relatives au CI/CD.

Sauf accord explicite, toutes les prestations de communication sont réalisées selon le CI/CD de RailAway. Les règles en vigueur à respecter impérativement peuvent être consultées à tout moment sur [cff.ch/marque](http://cff.ch/marque).

À la signature d'une offre RailAway, le partenaire certifie avoir lu et accepté les règles relatives au CI/CD.

## 2.8 Obligation d'intégration et messages.

Le partenaire est tenu d'indiquer sa coopération avec RailAway sur toutes ses plateformes de communication. Cette intégration de RailAway comprend les points suivants:

- Placement du logo
- Indication écrite de la coopération avec CFF RailAway
  - Mention de la prévente pour l'offre combinée RailAway et/ou la prestation de loisirs via les canaux des transports publics
  - Mention des réductions sur la prestation de loisirs si le trajet est effectué avec les transports publics
  - Internet: lien vers [cff.ch/](http://cff.ch/)->page de l'offre
- Indication du trajet avec les transports publics (si possible: copie des horaires avec les meilleures correspondances)

Exemple d'intégration de textes disponibles sur [www.railaway.ch/fr/downloads](http://www.railaway.ch/fr/downloads).

Le partenaire fournit à l'avance à RailAway un "bon à tirer" pour toutes ses publications dans lesquelles figure l'offre négociée par RailAway ou les CFF

### 2.8.1 Utilisation du logo RailAway.

Le logo CFF RailAway existe en quatre langues: français, italien, allemand et anglais. Il est librement disponible sur [www.railaway.ch/fr/downloads](http://www.railaway.ch/fr/downloads).

## 3 Relation avec les clients et les groupes de clients.

Si le partenaire opte pour une coopération, RailAway le soutient dans la distribution et/ou la commercialisation de son offre de 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 de loisirs, notamment en cas d'annulation, de report ou d'indisponibilité de l'offre de loisirs. RailAway décline toute responsabilité dans ces cas.

### 3.1 Groupes de clients.

RailAway propose en principe les segments de clientèle suivants:

#### Voyageurs individuels

Sont considérées comme voyageurs individuels toutes les personnes voyageant seules ou dans un groupe jusqu'à 9 personnes. En principe, dans les transports publics\*, les voyageurs individuels se situent dans les groupes de clients suivants (1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe):

- Adultes avec/sans demi-tarif
- Détenteurs d'un abonnement général ou d'un abonnement communautaire
- Enfants de 6 à 16 ans avec/sans carte Junior/carte Enfant accompagné

#### Voyageurs en groupes

Un groupe de voyageurs se compose d'au moins 10 personnes, conduites par un guide responsable (âge minimum de 16 ans).

En règle générale, dans les transports publics\*, les groupes de clients suivants bénéficient d'une réduction correspondante (1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe):

- Adultes avec abonnement demi-tarif : réduction de 30% sur le demi-tarif
- Adultes sans abonnement demi-tarif : réduction de 30 % sur le plein tarif.
- Détenteurs d'un abonnement général : réduction de 100 % sur le plein tarif.
- Enfants/jeunes de 6 à 25 ans avec/sans abonnement demi-tarif : réduction de 30% sur le demi-tarif

Enfants jusqu'à 6 ans : gratuit et pris en compte pour le nombre minimum de participants.

Les titres de transport suivants sont pris en compte dans le calcul du billet de groupe :

- AG
- Abonnement demi-tarif
- Abonnement de parcours
- Abonnement modulable

Les titres de transport suivants ne peuvent pas être pris en compte pour le billet de groupe :

- Carte journalière de commune
- Abonnement seven25
- Carte Junior
- Carte Enfant accompagné
- Carte journalière pour les enfants
- Billet pour vélo

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

#### **4 Protection des données.**

Les deux parties contractantes s'engagent à utiliser les données des clients conformément à la loi sur la 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 ([www.cff.ch/meta/legallines/datenschutz](http://www.cff.ch/meta/legallines/datenschutz)). En ce sens, les deux parties prennent des dispositions organisationnelles, techniques et contractuelles appropriées afin qu'elles et leurs assistants puissent respecter les règles de protection des données. 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'informations, copies, etc. mis à disposition dès que ceux-ci ne sont plus requis.

En cas de référencement d'une prestation de loisirs sur le SwissPass par le partenaire ou RailAway, les règles de protection des données du SwissPass s'appliquent. Celles-ci peuvent être consultées sur [www.swisspass.ch](http://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 restent réservés. La partie concernée par le cas de force majeure informe immédiatement et 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 lorsque le cas de force majeure cesse.

#### **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 publics 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 informations et documents 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 de toute autre manière.

Le devoir de confidentialité s'applique envers les tiers. Les filiales et les sociétés mères de chacune des parties ne sont pas considérées comme des tiers. L'obligation de confidentialité s'applique déjà avant la signature du contrat et continue de s'appliquer après la fin de la relation contractuelle.

## **7 Intégrité.**

Les parties contractantes prennent les mesures appropriées pour garantir le respect des dispositions légales et réglementaires. Elles s'engagent en particulier à respecter les principes et règles fixés dans le code de conduite des CFF (<https://company.sbb.ch/fr/entreprise/profil/compliance.html>). Si ces principes et règles sont définis de manière matériellement équivalente dans un code de conduite du partenaire, le respect de ce dernier est suffisant.

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires à la prévention de la corruption, afin qu'aucun don ou autre avantage non autorisé ne soit ni proposé ni accepté.

En cas de non-respect des obligations mentionnées dans le paragraphe précédent, le partenaire est tenu de payer une amende conventionnelle à RailAway SA. Cette amende s'élève, pour chaque violation, à CHF 2'000.– mais au minimum 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 le partenaire prouve qu'aucune faute ne peut lui être imputée.

Le partenaire transmet contractuellement les obligations du présent paragraphe 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 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 plus d'une fois par année civile sans motif valable. RailAway annonce par écrit au partenaire la réalisation de l'audit, à moins que RailAway SA n'estime qu'il y ait 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 qu'il a enfreint ses obligations stipulées au paragraphe «Intégrité» ou d'autres obligations contractuelles essentielles au préjudice de RailAway.

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

Le partenaire transmet contractuellement les obligations du présent paragraphe 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. Dans la négative, 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 litige découlant du présent contrat ou en lien avec celui-ci, sauf disposition contraire du droit de procédure civile obligatoire.