

1 Généralité, Champs d'application

Les tarifs actuellement en vigueur des entreprises suisses de transport s'appliquent aux billets en ligne / réservations en ligne en vue du transport de personnes, en particulier le «tarif général des voyageurs T600» des entreprises suisses de transport et le tarif international commun «disposition relative à l'utilisation et à la réservation de places (TCV) T710.1», qui peuvent être obtenus auprès du personnel des points de vente et en ligne.

- Tarif général des voyageurs T600
- Disposition relative à l'utilisation et à la réservation de places (TCV) T710.1

Les conditions ci-après sont extraites de ces tarifs et contiennent les principales dispositions réglementant les relations entre le détenteur/la détentrice d'un billet électronique et d'une réservation en ligne (désigné/e ci-après «client») et les entreprises suisses de transport (désignées ci-après «ETC»), représentées par les Chemin de fer Montreux Oberland Bernois SA (désignée ci-après MOB).

Elles ne s'appliquent PAS aux offres de billets d'une communauté tarifaire ou d'une entreprise de transport seule (ETC).

Tous les billets électroniques et réservations en ligne sont enregistrés de manière centralisée dans un dossier et une copie est disponible (cf. T600, chiffre 41.06).

2 Dispositions relatives à l'obligation de porter une pièce justificative

Une obligation de porter une pièce justificative s'applique lors du contrôle des billets électroniques. Ces billets sont de ce fait nominatifs et non cessibles. Ils ne sont valables que sur présentation au personnel de contrôle d'une pièce d'identité valable libellée au nom du voyageur (passeport ou carte d'identité).

Pour les voyages en Suisse, les abonnements demi-tarif ou généraux en cours de validité sont également acceptés en guise de pièce d'identité officielle. Pour les titres de transport à prix réduit, la carte de réduction correspondante (p. ex. abonnement demi-tarif) doit être présentée. S'il s'agit d'un SwissPass associé, elle doit être présentée seulement à la demande du personnel de contrôle.

3 Dispositions relatives à la validité

Pour les billets électroniques et les réservations en ligne, la date du voyage est définie lors de l'achat et lors de la commande. Les billets achetés ne sont valables qu'un jour civil par trajet. La durée de validité peut différer de celle des billets achetés au guichet ou sur un distributeur de billets. Sur le site mob.ch, les billets électroniques peuvent être achetés au plus tôt 60 jours avant le voyage, les réservations en ligne peuvent être achetées à l'avance pour la totalité de la période de l'horaire actuel. Le 1er juin et au début décembre, le délai de prévente peut être plus court.

Pour les titres de transport ayant une validité de plusieurs jours, le trajet de retour doit se faire à la date choisie au moment de l'achat ou de la commande.

Pour l'achat de réservations en ligne pour des compagnons de voyage, le trajet doit se faire en commun.

4 Dispositions relatives au contrôle

4.1 Contrôle sur écran

Si nécessaire, le terminal mobile doit être remis au personnel de contrôle en vue du contrôle des billets. Le personnel de contrôle

est autorisé à se servir de ce support pour procéder à un contrôle en bonne et due forme. Les clients doivent être en possession du billet avant le départ effectif du train. L'achat, resp. le processus de commande doit être intégralement clôturé avant le départ effectif du train et le billet doit être visible à l'écran ou disponible dans une application du terminal. Dans le cas contraire, le voyageur devra s'acquitter d'un supplément conformément au T600.5, chiffre 30.00 (hors prix de transport). à Internet (cf. section sur l'utilisation des sites Internet).

4.2 Contrôle sur papier

Le billet imprimé doit pouvoir être présenté au format A4 et dans son intégralité au personnel de contrôle. Les billets doivent être imprimés avec une imprimante laser ou à encre, à l'échelle 100% (non redimensionnés) et sur du papier blanc vierge au format A4 portrait, avec une résolution élevée. Les billets faxés, photocopiés ou imprimés sur d'autres appareils ne sont pas acceptés. Le numéro à 12 chiffres en haut à droite du billet doit être parfaitement lisible.

La confirmation par e-mail reçue des MOB n'est PAS un titre de transport. Les publicités du tiers inférieur de la page peuvent être découpées. Les billets difficiles à déchiffrer ne sont pas valables. Les voyageurs concernés sont considérés comme voyageurs sans titre de transport valable selon le T600, chapitre 6.

5 Dispositions relatives au remboursement

5.1 Billets électroniques

Le remboursement des billets achetés en ligne est possible conformément au T600.9. Le remboursement s'accompagne de frais.

5.1.1 Remboursement en ligne

Si un voyageur a acheté un billet et ne l'utilise pas, il peut demander un remboursement via le mail info@mob.ch sous réserve que l'une des conditions ci-dessus soit respectée.

Important: le billet correspondant ou le numéro de commande doit également être fourni.

5.1.2 Remboursement à la gare

Pour le remboursement à la gare, un billet peut être présenté sur le terminal mobile ou au format papier.

5.2 Réservations en ligne

Les réservations en ligne ne peuvent pas être remboursées. Dans les cas suivants, un remboursement est possible.

- Incapacité de voyage attestée (maladie, accident ou décès).

Dans les cas ci-dessus, il faut remplir une demande de remboursement et y joindre les pièces justificatives pertinentes pour le remboursement.

6 Dispositions relatives à la protection des données

Veuillez prendre connaissance de notre déclaration de protection des données.

7 Garantie des recettes/Lutte contre les abus

Les données clients et d'abonnement sont utilisées et traitées pour garantir les recettes (contrôle de la validité des titres de transport et de réduction, encaissement, lutte contre les abus, etc.). Les entreprises de transport suisses sont autorisées à utiliser

les données (données du titre de transport et de contrôle, ainsi que les données dignes de protection en cas de suspicion d'abus) des voyageurs, respectivement des parties au contrat dans le cadre de la procédure de contrôle, et à les échanger avec d'autres entreprises de transport (également hors des frontières pour les titres de transport ou de réduction internationaux) pour contrôler la validité des titres de transport et prévenir les abus.

Les voyageurs, respectivement les parties au contrat prennent connaissance qu'en cas de constatation d'abus ou de falsification, les entreprises de transport suisses sont habilitées à fournir toutes les données personnelles et clientèle (qui ne sont plus anonymes, ni dignes de protection) aux services internes ou aux entreprises de transport externes concernées par un abus, afin de prévenir d'autres abus. Les données personnelles et clientèle des voyageurs ou parties au contrat condamnés par un jugement entré en force peuvent également être échangées à titre préventif avec des entreprises de transport internes et externes. L'accès correct selon le droit de la protection des données aux données personnelles et clientèle reste garanti. Le MOB réserve le droit d'exploiter des codes promotionnels se rapportant à des personnes.

8 Modification des tarifs et des conditions générales

Les CG s'appliquent toujours dans leur version définitive. Les ETC peuvent modifier les tarifs, et donc les CG, à tout moment.

9 Droit applicable et for

Les présentes conditions générales sont exclusivement soumises au droit suisse. Sauf disposition contraire de la loi sur les fors, le lieu d'exécution, le for de la poursuite (uniquement pour les personnes domiciliées à l'étranger), ainsi que le for exclusif pour tous les litiges en rapport avec les présentes conditions est Montreux.

© MOB SA, Septembre 2020