

Conditions générales de vente et de voyage (CGV) de la Dampfbahn-Furka-Bergstrecke (DFB)

Partie générale :

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage (ci-après : CGV) régissent les relations juridiques entre les voyageurs et la Dampfbahn-Furka-Bergstrecke (ci-après : DFB) pour les prestations de voyage ou les prestations négociées par la DFB en son nom propre ou pour des tiers. Sont considérées comme voyageurs, outre les personnes physiques, les collectivités de personnes ainsi que les personnes morales qui réservent, négocient, etc. les présentes offres de la DFB pour elles-mêmes ou pour des tiers, notamment les tour-opérateurs. Les CGV sont rédigées en plusieurs langues. La formulation en allemand est déterminante.

Pour les prestations proposées par la DFB, ce sont les conditions générales de vente des entreprises partenaires qui s'appliquent. Dans ces cas, le/la voyageur/se conclut directement avec les entreprises intermédiaires. Cela s'applique en particulier, mais pas exclusivement, à toutes les prestations payées sur place, et également lorsqu'une réduction sur les prix habituels est accordée par la DFB.

1. Inscription

Le contrat entre le voyageur et la DFB est conclu avec l'acceptation inconditionnelle de l'inscription par la DFB. Dans le cas de réservations via Internet, avec le paiement des services réservés. Des informations et des conditions supplémentaires individuelles pour le voyage réservé font automatiquement partie du contrat. Ces préavis et conditions supplémentaires individuels prévalent sur les présentes CGV.

Les demandes spéciales et les accords annexes ne font partie du contrat que s'ils sont expressément confirmés par écrit et sans réserve par la DFB.

Règlement pour les voyages de groupe et les voyages d'aventure :

2. Voyages en groupes

La personne qui effectue la réservation est responsable du paiement de toutes les prestations réservées.

La personne qui effectue la réservation doit s'assurer que les compagnons de voyage remplissent toutes les conditions de participation, que les présentes CGV s'appliquent à tous les participants, que les instructions du DFB et les autres prestataires de services.

3. Nombre minimum de participants

Un nombre minimum de participants est requis pour l'annonce « DFB Adventure Trips ». Si le nombre de participants est trop faible, la DFB se réserve le droit d'annuler le voyage ou de modifier le programme jusqu'à 14 jours avant le début du voyage au plus tard sans indemnité. Le voyageur est libre d'accepter la nouvelle option de voyage ou de se retirer du contrat (sans encourir de frais).

4. Voyage d'approche

Si aucun voyage d'approche n'est inclus dans l'arrangement, le voyageur est responsable d'arriver à l'heure. Aucun remboursement ne peut être effectué en cas d'arrivée tardive, notamment en raison d'embouteillages, de voies de circulation encombrées, de transports publics ou privés retardés, de retards d'entrée au pays, de conditions météorologiques, etc.

5. Prestations et prix — conditions de paiement

Les prestations pour les trains spéciaux, les voitures spéciales, les offres spéciales et les arrangements forfaitaires sont indiquées dans les prospectus correspondants et sur les billets. Pour les arrangements ainsi que pour les prestations générales (envoi de réservations de places assises, de titres de transport, etc.), des frais de traitement et d'acheminement postal sont perçus. En principe, toutes les prestations commandées sont payées sur facture, par carte de crédit ou en espèces. D'autres modalités de paiement ne sont possibles qu'après accord. La personne qui effectue la réservation est responsable du paiement de toutes les prestations réservées. Tous les prix s'entendent TVA comprise. Si les délais de paiement ne sont pas respectés, la DFB peut retenir ses prestations, résilier le contrat et exiger des frais de traitement et/ou d'annulation.

Les prestations spéciales, comme par exemple les tournages de films ou de photos à des fins commerciales, les trajets et les prestations extraordinaires, doivent être commandées par écrit auprès du service de voyage de la DFB au moins 30 jours avant l'événement. Après autorisation et faisabilité de la part du DFB, le client reçoit une offre avec le cadre financier correspondant, qu'il doit accepter. En cas de refus de l'offre, la DFB peut facturer au client les frais encourus pour l'établissement de l'offre, au maximum 10 % du montant de l'offre.

5.1 Frais d'annulation

La modification du programme de voyage et/ou du nombre de participants ou l'annulation du voyage doivent être immédiatement notifiées à la DFB par le(s) voyageur(s) et la restitution des documents de voyage déjà reçus. Si les prestations définitivement commandées ne sont pas annulées à temps ou partiellement annulées (la DFB est déterminante pour le calcul des frais d'annulation à la réception de la notification), les frais d'annulation suivants seront facturés. L'élément décisif pour déterminer la date de résiliation ou de modification est la réception de la notification écrite de la DFB (reisedienst@dfb.ch, Dampfbahn Furka-Bergstrecke AG, Schweigstrasse 11, 6491 Realp) ; les week-ends (samedi/dimanche) ou les jours fériés, le jour ouvrable suivant s'applique.

À partir du 1er mars 2025 (date de voyage déterminante), les frais d'annulation suivants s'appliquent :

a.) Train à vapeur - Trains réguliers

Annulation d'un groupe

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage:	Sans frais
29 à 14 jours avant la date du voyage :	CHF 500.00 *
13 jours jusqu'au jour du voyage ou en cas de non-présentation du groupe :	100 % du tarif officiel, supplément inclus

Réduction du nombre de participants

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage:	Sans frais
29 à 14 jours avant la date du voyage :	CHF 25.00 par personne **
13 au jour du voyage ou en cas de non-présentation du groupe :	100 % du tarif officiel, supplément inclus

En cas de changement de la date du voyage, les mêmes frais seront facturés qu'en cas d'annulation d'un groupe.

*Si le tarif officiel avec supplément est inférieur à CHF 500.00, le tarif officiel avec supplément sera facturé. Les coûts maximums seront facturés par train réservé.

**Si le tarif officiel avec supplément est inférieur au montant de la réduction, le tarif officiel avec supplément sera facturé.

b.) Véhicules spéciaux/voyages spéciaux

Les modifications apportées aux prestations après réception de la confirmation de commande seront facturées à un taux d'au moins CHF 100.00 par modification. En cas d'annulation de l'ensemble du voyage après réception de la confirmation de commande, les frais d'annulation suivants seront facturés :

Annulation du groupe

Jusqu'à 61 jours avant le début du voyage :	CHF 500.00 pour les wagons spéciaux CHF 2000.00 pour les trains spéciaux
---------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

60 jours avant le début du voyage :	20 % du tarif officiel
20 à 10 jours avant le début du voyage :	50 % du tarif officiel
9 à 5 jours avant le début du voyage :	80 % du tarif officiel
4 à 1 jour avant le début du voyage :	90 % du tarif officiel
voyage ou non-présentation du groupe :	100 % du tarif officiel

5.1.2 Offres spéciales et forfaits

En cas d'annulation de l'ensemble de l'offre/arrangement après réception de la confirmation de commande, les frais d'annulation suivants seront facturés :

Annulation d'offres spéciales/forfaits

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage :	Frais de traitement de CHF 100.00 par personne et par modification
29 à 7 jours avant la date du voyage :	70 % du montant de la facture
6 jours jusqu'au jour du voyage ou	100 % de l'officiel
En cas de non-présentation du groupe :	Tarif

Si la date du voyage est modifiée, les mêmes frais seront facturés que si un groupe annule.

5.2 Modifications des offres et des prix

La DFB se réserve expressément le droit de modifier les offres et les prix publiés dans les brochures, les dépliants et les supports électroniques avant la réservation du ou des voyageurs. Ces modifications seront communiquées au voyageur au moment de la réservation.

5.2.1 Modifications après la réservation avant le début du voyage

Les prix après la réservation et avant le début du voyage peuvent être augmentés si les coûts de transport augmentent, notamment en raison de taxes gouvernementales nouvellement introduites ou augmentées (telles que les taxes, etc.) ou de frais (par exemple, les frais de sécurité, etc.), de taux de change ou de modifications tarifaires. Les prix de voyage convenus augmenteront en conséquence. La DFB se réserve également le droit de modifier l'offre ou certaines prestations ou de les annuler sans remplacement si cela s'avère nécessaire en raison d'un cas de force majeure, d'événements imprévisibles ou inévitables.

5.2.2 Changements pendant le voyage

La DFB est en droit d'apporter des modifications de voyage si cela s'avère nécessaire en raison d'un cas de force majeure, de circonstances imprévisibles ou inévitables. Les éventuels frais supplémentaires sont à la charge du ou des voyageurs, à moins que la DFB n'ait causé le changement de voyage par faute. Pour les voyages à forfait au sens de la loi fédérale sur les voyages à forfait (LPR), les dispositions des art. 12 et suivants s'appliquent.

5.2.3 Annulation et interruption de voyage par la DFB

La DFB est en droit d'annuler ou d'interrompre le voyage sans dédommagement si les voyageurs le justifient par leurs actes ou leurs omissions. Les frais de traitement et d'annulation susmentionnés demeurent réservés. En cas d'interruption du voyage, les prestations de voyage non fournies ne sont pas remboursées. La DFB est notamment en droit d'annuler ou d'interrompre le voyage si des événements imprévisibles ou inévitables, des cas de force majeure (influences environnementales, catastrophes naturelles, etc.), des mesures administratives, des grèves, etc. rendent le voyage considérablement plus difficile, plus dangereux ou impossible. En cas d'annulation du voyage (par la DFB) avant le début du voyage, la DFB rembourse le prix déjà payé, à l'exclusion de toute autre revendication du/des voyageur(s). En cas d'interruption du voyage, le prix du voyage est remboursé pour les prestations non utilisées, sauf si ces prestations sont facturées à la DFB par les prestataires de services. Sont notamment réservés les frais supplémentaires occasionnés par l'interruption du voyage. Pour les voyages à forfait selon la loi sur les voyages à forfait, l'art. 13 est applicable.

Dispositions relatives à l'achat et à l'utilisation de billets électroniques et aux réservations

6. Remarques préliminaires

Pour le transport de personnes avec des billets en ligne / réservations en ligne, les tarifs actuellement en vigueur des entreprises de transport suisses s'appliquent, en particulier les « Dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct national et des communautés T600 » des entreprises de transport suisses et le Tarif international commun « Disposition relative à l'utilisation et à la réservation de sièges (TCV) T710.1 », qui peut être consulté dans les points de vente dotés de personnel et en ligne.

- Dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct national et des communautés T600
- Règlement sur l'utilisation et la réservation des sièges (TCV) T710.1

Les conditions générales suivantes sont extraites des présents tarifs et contiennent les dispositions les plus importantes régissant les relations entre le titulaire d'un billet électronique et d'une réservation en ligne (ci-après dénommé le « client ») et les entreprises de transport suisses (ci-après dénommées KTU), représentées par DFB-Dampfbahn-Furka-Bergstrecke AG (ci-après dénommée DFB).

Ils ne sont PAS valables pour les offres de billets d'un réseau ou d'une entreprise de transport individuel (KTU).

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

7. Dispositions relatives à l'obligation d'identification

Une pièce d'identité est requise lors du contrôle des billets électroniques. Ces billets sont donc personnels et non cessibles. Ils ne sont valables qu'en liaison avec une pièce d'identité officielle valide (passeport ou carte d'identité) qui doit être présentée au personnel de contrôle et qui est au nom de la personne qui voyage.

Pour les voyages en Suisse, il est également possible de présenter un abonnement demi-tarif ou un AG valable à la place d'une pièce d'identité officielle. Pour les billets à prix réduit, la carte de réduction correspondante (p. ex. abonnement demi-tarif) doit être présentée. S'il s'agit d'un SwissPass lié, il suffit de le présenter à la demande du personnel de contrôle.

8. Règlements de validité

8.1 Généralités

Pour les billets électroniques et les réservations en ligne, la date de voyage est définie au moment de l'achat et de la commande. Les billets achetés ne sont valables que 1 jour calendaire par trajet. La durée de validité peut différer de celle des billets achetés au guichet ou au distributeur de billets. Le dfb.ch, les billets électroniques peuvent être achetés au plus tôt 180 jours avant le voyage, les réservations en ligne peuvent être achetées à l'avance pour toute la période horaire en cours. À partir du 1er juin ou Au début du mois de décembre, la période de réservation à l'avance peut être plus courte.

Billets valables plusieurs jours, le voyage retour doit être effectué le jour indiqué au moment de l'achat ou de la commande.

Lors de l'achat de réservations en ligne pour d'autres voyageurs, le voyage doit être effectué ensemble.

9. Dispositions relatives au contrôle

9.1 Contrôle sur un écran

Sur demande, l'appareil mobile doit être remis aux contrôleurs pour qu'ils vérifient les billets. Le personnel de contrôle est autorisé à utiliser l'appareil mobile afin de pouvoir effectuer un contrôle approprié. Le client doit être en possession du billet avant le début du voyage (départ effectif du train). Le processus d'achat ou de commande doit être terminé avant le départ effectif du train et le billet doit être visible à l'écran ou disponible dans une application sur le terminal. Dans le cas contraire, le passager doit payer le supplément conformément au T600.5, numéro 30.00 (hors prix du billet).

Pour les billets qui doivent être validés manuellement (saisie au stylo à bille) (p. ex. Matterhorn Gotthard Pass), ils doivent être présentés sous forme imprimée.

9.2 Contrôle sur papier

L'impression doit être présentée au personnel de contrôle dans son intégralité et au format A4. L'impression se fait en 100 % taille (non à l'échelle) avec une imprimante laser ou à jet d'encre sur du papier blanc non imprimé au format A4 et au format portrait avec haute résolution. Les billets imprimés ou copiés par fax ou par d'autres appareils ne seront pas acceptés comme valides. Le numéro d'OT (composé de 12 chiffres) en haut à droite du billet doit être entièrement lisible.

L'e-mail de confirmation envoyé par la DFB n'est PAS valable comme titre de transport. La publicité dans le tiers inférieur peut être séparée. Les billets qui ne sont pas parfaitement lisibles sont invalides pour le voyage. Sont considérés comme passagers les passagers sans billet valable conformément au tarif 600, chapitre 6.

10. Politique de remboursement

10.1 Billets électroniques

Les billets électroniques peuvent être remboursés conformément au [T600.9](#) . Il y a des frais pour le remboursement.

10.1.1 Remboursement en ligne

Si un billet a été acheté et n'a pas été utilisé dans les conditions mentionnées au point 10.1, il convient de contacter le service de voyage : reisedienst@dfb.ch.

Important : le billet correspondant ou le numéro de commande doit également être fourni. S'il s'agit d'un abonnement oublié, il faut également communiquer le n° de client (xxx-xxx-xxx-x) ou le n° de carte de base (xxxxxx) de l'abonnement oublié.

10.1.2 Remboursement en gare

Un billet imprimé peut être présenté à la DFB pour un remboursement dans une gare. Le remboursement sera effectué par le Reisedienst

10.2 Réservations en ligne

10.2.1 Restitution

Les réservations en ligne ne sont pas remboursables. Un remboursement est possible dans les cas suivants.

- Incapacité de voyager prouvée (maladie, accident ou décès).

Dans les cas mentionnés, il convient de contacter le Reisedienst et de joindre les justificatifs nécessaires pour le remboursement.

10.2.2 Échanger

L'échange de réservations en ligne est exclu.

11. Politique de confidentialité

Veillez prendre connaissance de notre [déclaration de protection des données DFB](#)

12. Sécuriser les revenus/lutter contre les abus

Les données des clients et les données d'abonnement sont nécessaires et traitées pour sécuriser les revenus (vérification de la validité des billets de voyage ou des billets à prix réduit, encaissement, lutte contre les abus, etc.). Pour l'ensemble du processus de contrôle, les entreprises de transport suisses sont en droit de traiter toutes les données (données de billet et de contrôle ainsi que toutes les données sensibles en relation avec une éventuelle utilisation abusive) des passagers ou des partenaires contractuels et de les échanger avec d'autres entreprises de transport (dans le cas de voyages internationaux ou de billets à prix réduit également transfrontaliers) afin de vérifier la validité et d'éviter les abus.

Les voyageurs et les partenaires contractuels reconnaissent qu'en cas de découverte d'une utilisation abusive et d'une falsification, les entreprises de transport suisses sont autorisées à fournir à tous les organes internes concernés par l'utilisation abusive ainsi qu'aux entreprises de transport externes les données personnelles et les données de clientèle correspondantes (qui ne sont plus anonymisées et qui méritent éventuellement d'être protégées) afin d'éviter toute utilisation abusive ultérieure. Les données personnelles et les données des clients des voyageurs ou des partenaires contractuels qui ont été condamnés pour des infractions pénales peuvent également être échangées avec des entreprises de transport internes et externes, notamment dans le sens de la prévention. L'accès aux données personnelles et aux données des clients dignes de protection conformément à la loi sur la protection des données est garanti. La DFB se réserve le droit d'évaluer l'utilisation des codes promotionnels en fonction des personnes.

Dispositions finales générales

13. Responsabilité

13.1 Dispositions communes à tous les arrangements de la DFB

La DFB s'engage à organiser les voyages selon le programme ou l'horaire convenu. Même avec une organisation minutieuse, le respect des horaires ne peut être garanti. La DFB n'est pas responsable des retards, des annulations de trains, etc. Chaque voyageur est responsable des objets de valeur, du matériel photo et vidéo, des cartes de crédit, de l'argent liquide, des moyens de communication électroniques (téléphones portables, etc.) et la DFB n'est pas responsable de la perte, du vol, de l'endommagement ou de l'utilisation abusive. La DFB n'est pas responsable de la mauvaise exécution de la prestation ou des dommages qui sont imputables aux causes suivantes :

- Omissions imprévisibles ou inévitables de la part de tiers qui ne sont pas impliqués dans la fourniture des services contractuels.
- Force majeure ou événements que la DFB ou un prestataire de services n'a pas pu prévoir ou éviter.
- Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par la fumée et la brûlure, les salissures (sue, huiles, graisses, etc.) à la propriété de tiers.

Les entreprises de transport concernées sont directement responsables dans le cadre de leur responsabilité légale. Si la DFB est responsable de dommages causés par une entreprise appelée pour l'exécution du contrat, la partie lésée cède à la DFB ses droits à dommages et intérêts à l'encontre de cette entreprise.

13.2 Dispositions supplémentaires pour tous les arrangements qui ne sont pas des voyages à forfait au sens de la loi fédérale sur les voyages à forfait

La DFB est responsable de sa propre négligence grave. La responsabilité en cas de négligence légère ainsi que la responsabilité des prestataires de services concernés sont exclues.

13.3 Dispositions supplémentaires pour les arrangements qui sont des voyages à forfait au sens de la loi fédérale sur les voyages à forfait

La DFB est responsable conformément aux dispositions de la loi fédérale sur les voyages à forfait. Si des accords internationaux ou des lois nationales s'appliquent aux prestations de la DFB qui limitent ou excluent la responsabilité, la DFB est responsable dans le cadre de ces accords et lois. La responsabilité pour les dommages autres que les dommages corporels est limitée au double du prix de l'arrangement par personne, sauf si le dommage a été causé intentionnellement ou par négligence grave. Nous nous réservons le droit d'imposer d'autres limitations ou exclusions de responsabilité dans les traités internationaux et les lois nationales applicables.

La responsabilité non contractuelle est régie par les dispositions légales applicables, la responsabilité de la DFB étant limitée à sa propre négligence grave.

La responsabilité des prestataires de services consultés est exclue.

14. Plaintes/Plaintes

Si le voyage n'est pas conforme à l'accord contractuel ou si un participant subit des dommages, le personnel de la DFB sur place doit être immédiatement informé et des mesures correctives doivent être demandées.

Pour faire valoir ses droits à l'encontre de la DFB, le voyageur doit demander une confirmation écrite de la réclamation au personnel de la DFB. Toutefois, le personnel sur place n'est pas en droit d'accepter des demandes de la part de la DFB. Toute demande de réduction et de dommages et intérêts, etc. doit être soumise par écrit dans les 14 jours suivant la fin du voyage/de l'arrangement contractuel, y compris la confirmation du personnel de la DFB sur place et d'autres preuves à Dampfbahn-Furka-Bergstrecke AG, Schweigstrasse 11, CH-6491 Realp UR. Si le défaut ou le dommage n'est pas signalé au personnel de la DFB sur place, puis réclamé à la DFB dans les 14 jours suivant la fin contractuelle du voyage, le voyageur perd tous ses droits.

15. Assurances

Aucune assurance n'est incluse dans les offres de la DFB et en particulier dans les arrangements forfaitaires qu'elle propose. Il est recommandé de souscrire une assurance bagages, accidents et frais d'annulation.

16. Modifications des tarifs et des conditions générales

Les CGV dans leur version complète s'appliquent dans chaque cas. KTU peut modifier les tarifs et donc les présentes CGV à tout moment.

17. Droit applicable et juridiction compétente

Seul le droit suisse s'applique. Le lieu d'exécution, le lieu de recouvrement ou le domicile spécial pour les personnes domiciliées à l'étranger au sens de l'art. 50 LP, ainsi que le for exclusif pour tous les litiges en rapport avec les présentes CGV est – sauf disposition contraire de la loi – Obergoms VS, Suisse.

Realp, 28 février 2025