

Conditions Générales de Vente

« Bon de voyage » Railcoop

4 juillet 2023

1. Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'achat de Bon de voyage sur le site Internet de Railcoop (accessible à l'URL suivante <https://www.railcoop.fr/ligne-bordeaux-lyon> (ci-après désigné le « **Site Internet** ») géré par RAILCOOP SCIC SA, entreprise ferroviaire dont le siège est situé 2 avenue d'Aurillac, 46100 FIGEAC (« **Railcoop** »).

2. Définitions

« **Billet de train** » désigne le contrat de transport pour le service de voyageurs par train entre Bordeaux et Lyon opéré par Railcoop.

« **Bon de voyage** » désigne le bon d'achat vendu sur le Site Internet, matérialisé par un code qui sera communiqué au Client, lequel permettra à son détenteur d'acquérir un Billet de train pour un trajet sur la ligne Bordeaux – Lyon qui sera opérée par Railcoop.

« **CGV** » désigne les présentes conditions générales de vente.

« **Client** » désigne la personne physique acquéreur du Bon de voyage.

« **Commande** » désigne le contrat de vente à distance qui est considéré comme conclu à partir du moment où le Client confirme sa Commande en cliquant sur l'icône « Commander ».

« **Consommateur** » désigne le Client non professionnel qui achète un Bon de voyage sur le Site Internet à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

« **Durée de commercialisation** » désigne la durée de commercialisation des Bons de voyage telle que précisée à l'article 6 des CGV.

« **Durée d'acquisition du Billet de train** » désigne la durée pendant laquelle le Client peut acquérir un Billet de train avec le Bon de voyage préalablement acheté, telle que prévue à l'article 5.1 des CGV.

3. Champ d'application

- 3.1. L'Autorité de régulation des transports n'a pas émis de réserve pour que Railcoop développe un service de transport de voyageurs par train entre Bordeaux et Lyon. Cette liaison ferroviaire serait mise en fonctionnement en 2024. Dans ce contexte, Railcoop a décidé de mettre en vente des Bons de voyage permettant d'acquérir un Billet de train conformément aux dispositions de l'article 4 des CGV.
- 3.2. En achetant un Bon de voyage sur le Site Internet, le Client reconnaît avoir eu connaissance et accepter les CGV. A cet effet, le Client devra expressément formuler son accord avec le contenu des CGV lors de la confirmation de sa Commande.
- 3.3. Railcoop pourra modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables à la Commande sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la Commande.

4. Définition et prix du Bon de voyage

- 4.1 Le Bon de voyage – d’une valeur faciale de quarante (40) euros – est vendu au prix unitaire de trente (30) euros TTC (TVA 10%). En d’autres termes, l’achat d’un Bon de voyage représente une remise de 10 euros TTC pour tout Billet de train d’une valeur égale ou supérieure à quarante (40) euros TTC.
- 4.2 Le Client peut acquérir un nombre maximum de vingt (20) Bons de voyage par commande.

5. Conditions d’utilisation du Bon de voyage

- 5.1. Le Bon de voyage est valable pour une durée de trois (3) ans à compter du premier jour de mise en circulation commerciale du service Bordeaux-Lyon par Railcoop. La durée de validité du Bon de voyage ne pourra en aucun cas être prolongée sur demande du Client.
- 5.2. Un seul Bon de voyage est utilisable pour l’achat unitaire d’un Billet de train. Si le prix du Billet de train est supérieur à quarante (40) euros TTC, le Client devra payer la différence entre la valeur faciale du Bon de voyage et le prix du Billet de train.
- 5.3. Le Client ne peut pas échanger ou revendre le Bon de voyage. Seul le Client peut utiliser le Bon de voyage et Railcoop n’assume aucune responsabilité vis-à-vis du Client ou d’un tiers si le Bon de voyage a été échangé ou vendu à un tiers.
- 5.4. Aucun agent, employé ou représentant de Railcoop n’est autorisé à modifier les conditions d’utilisation du Bon de voyage ou déroger aux conditions des CGV, quelles qu’elles soient.

6. Durée de commercialisation

- 6.1. Railcoop met en vente cent mille (100.000) Bons de voyage du **mardi 4 juillet 2023 au samedi 30 septembre 2023**.
- 6.2. Dans le cas où le nombre de Bons de voyage mis en vente serait écoulé avant la fin de commercialisation prévue, Railcoop clôturera leur vente.
- 6.3. Toutefois, Railcoop se réserve la possibilité de proposer des Bons de voyage supplémentaires à la vente.

7. Commande du Bon de voyage

- 7.1. Pour passer Commande, le Client devra suivre les étapes suivantes :
 - Consultation de la page présentant l’offre de Bon de voyage : le Client doit cliquer sur « Ajouter au panier » pour ajouter le Bon de voyage à son panier ;
 - Sur la page « Panier », le Client a la possibilité de choisir les quantités, puis mettre à jour le « Panier » ;
 - La page récapitulative permet au Client de vérifier les différents éléments constituant la commande (quantité, prix TTC) ;
 - Si le Client clique sur « valider la commande », il doit renseigner les informations de facturation, notamment son adresse e-mail et renseigner ses informations de paiement,

étant précisé que le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par celui-ci sur le Site Internet ;

- Pour passer Commande, le Client doit cliquer sur « Commander » après avoir coché la case « J'accepte les conditions générales de vente » accessibles via un lien hypertexte.

7.2. Le Client peut s'acquitter du paiement du Bon de voyage sur le Site Internet au moyen d'une carte de débit ou de crédit (Visa, MasterCard ou American Express). La solution de paiement utilisée est Stripe, qui assure la sécurité des transactions. Si un Client règle le Bon de voyage avec une carte bancaire qui est associée à un compte bancaire en devises (hors zone SEPA), les frais de change resteront à sa charge. À aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou acomptes. Toutes les commandes sont payables en euro.

7.3. Le Client doit s'acquitter du paiement au moment de la Commande.

7.4. La vente du Bon de voyage ne sera définitivement conclue qu'à compter de la confirmation de la Commande envoyée par e-mail par Railcoop au Client, ce qui implique la validation du paiement par l'organisme bancaire concerné. L'e-mail de confirmation de Commande signifie l'acceptation par Railcoop de la Commande du Client et forme ainsi le contrat entre les parties.

7.5. Le Bon de voyage est envoyé par courriel à l'adresse e-mail indiquée par le Client lors de la Commande. Il se matérialise sous la forme d'un code d'activation unique. Dans l'hypothèse où le Client n'aurait plus accès à son adresse e-mail renseignée au moment de la passation de la Commande avant l'envoi du Bon de voyage, le Client s'engage à en informer Railcoop dans les meilleurs délais. A défaut, Railcoop ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'absence de réception du Bon de voyage par le Client.

7.6. Railcoop se réserve le droit d'annuler toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige antérieur de paiement, ou pour tout autre motif légitime eu égard, notamment, au caractère non conforme ou anormal de la Commande. Dans cette hypothèse, Railcoop en informera le Client.

8. Acquisition du Billet de train

Le Client sera informé par e-mail par Railcoop de la date de début de la commercialisation des Billets de train et des modalités d'utilisation du Bon de voyage.

9. Droit de rétractation

9.1. Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'achat d'un Bon de voyage pour se rétracter du contrat, sans pénalités ou frais additionnels. Le Consommateur doit exercer son droit de rétractation en utilisant le modèle de formulaire de rétractation ou en formulant toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat par courriel à l'adresse bons@railcoop.fr.

9.2. Railcoop communiquera sans délai au Consommateur un accusé de réception de décision de rétractation.

9.3. L'exercice par le Consommateur de son droit de rétractation donnera lieu au remboursement égal à la totalité des sommes versées par le Consommateur, c'est-à-dire au prix d'achat du ou des Bon(s) de voyage au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Consommateur de se rétracter et en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Consommateur pour la transaction initiale.

10. Demande de remboursement

10.1. A partir du 1^{er} juillet 2024, le Client pourra demander le remboursement de son Bon de voyage, sans frais, si ce dernier n'a pas encore été converti en Billet de train, et à condition que le Bon de voyage soit toujours valable au regard de la durée de validité prévue au 5.1.

10.2. En toute hypothèse, en cas d'impossibilité d'assurer le service voyageurs Bordeaux-Lyon, Railcoop s'engage à en informer le Client et procéder au remboursement des sommes versées par le Client dans les meilleurs délais à compter de cette notification.

11. Responsabilité des Parties et Garantie

11.1. Le Client s'engage à communiquer des informations exactes et notamment une adresse email valide jusqu'à la date du Billet de train acquis. Le Client est responsable d'informer Railcoop en cas de modification desdites informations. Railcoop ne pourra en aucune manière être responsable en cas d'inexactitude ou modifications de ces informations qui n'auraient pas été portées à la connaissance de Railcoop par le Client par courriel (bons@railcoop.fr).

11.2. Le Client s'engage également à faire un usage personnel du Bon de voyage et s'engage à ce titre à ne pas communiquer le numéro du Bon de voyage ou céder, donner ou revendre le Bon de voyage à un tiers. A défaut, la responsabilité de Railcoop est exclue et Railcoop ne sera tenue à aucune garantie.

11.3. Railcoop garantit au Client la possibilité d'utiliser le Bon de voyage pendant la Durée d'acquisition du Billet de train. En cas de difficulté d'activation du code rattaché au Bon de voyage, le Client peut contacter Railcoop afin de trouver une solution : courriel (bons@railcoop.fr) ou par téléphone (+33 (0)5 65 14 08 22) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h, hors jours fériés.

Le Client a également droit à la résolution de la Commande dans l'hypothèse où Railcoop ne parviendrait pas à résoudre le défaut de conformité et que le Bon de voyage serait de fait inutilisable.

11.4. En tout état de cause, la responsabilité de Railcoop sera limitée au prix payé par le Client pour l'achat des Bons de voyage.

12. Réclamation

En cas de réclamation, Railcoop invite les Clients à prendre attache par courriel (bons@railcoop.fr) ou par téléphone (+33 (0)5 65 14 08 22) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h, hors jours fériés.

13. Protection des données personnelles

- 13.1.** Railcoop est amenée à stocker et à traiter des données à caractère personnel relatives aux Clients dans le cadre de l'exécution du contrat. Ces derniers reconnaissent et acceptent que le traitement des données à caractère personnel est nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat. Certaines données à caractère personnel pourront être transférées à des prestataires tiers qui interviennent dans le cadre de l'exécution du contrat.
- 13.2.** Les conditions de collecte et de traitement des données à caractère personnel des Clients sont précisées dans la Politique de confidentialité consultable sur le Site Internet.
- 13.3.** Conformément aux article L.223-1 et suivantes du code de la consommation, Railcoop informe le Consommateur qu'il a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel, sauf dans l'hypothèse où cette sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat.

14. Force majeure

- 14.1.** Railcoop ne peut être tenue responsable d'une quelconque inexécution découlant de la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence. La notion de force majeure s'entend d'un événement imprévisible, irrésistible, indépendant de la volonté des parties et rendant l'exécution de l'obligation impossible.
- 14.2.** La survenance d'un cas de force majeure aura pour effet de suspendre, en tout ou en partie, les obligations des parties affectées par cet événement de force majeure.
- 14.3.** La partie affectée par le cas de force majeure s'engage à aviser l'autre dans les meilleurs délais de sa survenance et de sa fin.
- 14.4.** Dans l'hypothèse où l'évènement de force majeure affecterait irrémédiablement l'exécution du contrat, Railcoop s'engage à procéder dans les meilleurs délais au remboursement des sommes versées par le Client dans le cadre de la Commande.

15. Propriété intellectuelle

- 15.1.** Le Site Internet est la propriété entière et exclusive de Railcoop. Le Site Internet et l'ensemble de son contenu, sont protégés par le droit d'auteur. Railcoop est propriétaire ou dispose de l'autorisation d'utiliser l'ensemble des droits portant sur les logos, marques, signes distinctifs, textes, illustrations, photographies, images et vidéos ainsi que les bases de données et logiciels utilisés dans le cadre de l'exploitation du Site Internet.
- 15.2.** Les droits de représentation, de reproduction, de commercialisation et distribution des logos, marques, signes distinctifs et plus largement tout contenu du Site Internet appartiennent à Railcoop.
- 15.3.** Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logo, ou tout autre contenu du Site Internet pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès, écrit et préalable de Railcoop ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné est strictement interdite.

16. Médiateur de la consommation

- 16.1.** Conformément aux dispositions des articles L.612-1 et suivants du code de la consommation et sous réserve d'une réclamation préalable adressée par le Consommateur à Railcoop restée infructueuse, le Consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation dans le délai d'un an à compter de la réclamation initiale, en saisissant le médiateur du tourisme et du voyage par courriel à info@mtv.travel ou par téléphone au +33 (0)1 42 67 96 68.
- 16.2.** Le Consommateur a également la possibilité de s'adresser à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne disponible via le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>. Cette plateforme a pour but de proposer au Consommateur des procédures de règlement amiable de litiges offertes par des entités qualifiées pour traiter des litiges entre consommateurs et entreprises ou professions libérales situés dans l'Union européenne.

17. Droit applicable et juridiction compétente

- 17.1.** Les présentes CGV et le contrat auquel elles s'appliquent sont soumis au droit français.
- 17.2.** En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le Client s'adressera en priorité à Railcoop afin de rechercher une solution amiable ; étant précisé qu'en l'absence de solution amiable, le litige sera soumis au Tribunal de commerce de Cahors.
- 17.3.** Tout litige avec un Consommateur sera soumis au tribunal compétent en vertu du code de procédure civile.

Date de mise en ligne des CGV : 4 juillet 2023

Annexe - Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de RAILCOOP SCIC SA, 2 avenue d'Aurillac, 46100 FIGEAC – bons@railcoop.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.